



**MINISTERO PER I BENI E
LE ATTIVITA' CULTURALI
DIREZIONE GENERALE PER GLI ARCHIVI**

L'OUTSOURCING NEI SERVIZI ARCHIVISTICI: LINEE GUIDA PER OPERARE UNA SCELTA

*Nuova edizione aggiornata ed ampliata
a cura di Maria Emanuela Marinelli e Lara Asta*



**MINISTERO PER I BENI E
LE ATTIVITA' CULTURALI
DIREZIONE GENERALE PER GLI ARCHIVI**

**L'OUTSOURCING NEI SERVIZI ARCHIVISTICI:
LINEE GUIDA PER OPERARE UNA SCELTA**

*Nuova edizione aggiornata ed ampliata
a cura di Maria Emanuela Marinelli e Lara Asta*

AIDOC

Associazione Italiana Imprese Gestione Documenti

2006

Sono a cura di Maria Emanuela Marinelli l'Introduzione alla nuova edizione, la Premessa e il Facsimile di Capitolato; a cura di Lara Asta la revisione normativa del testo della prima edizione, l'aggiornamento del Glossario e dell'Appendice relativa alla legislazione archivistica.

Indice

1 INTRODUZIONE ALLA SECONDA EDIZIONE	5
2 FACSIMILE DI CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DELLA GESTIONE DI BENI ARCHIVISTICI	14
3 LE LINEE GUIDA - PRIMA EDIZIONE	32
3.1 Considerazioni preliminari.....	38
3.2 La progettazione degli interventi archivistici.....	42
3.3 Approccio razionale alla gestione dell’archivio.....	44
3.4 Metodologia.....	46
3.5 Il contratto di outsourcing archivistico.....	52
3.5.1 Caratteristiche del Fornitore (Outsourcer).....	52
3.5.2 Caratteristiche del Contratto.....	54
3.6 I servizi di outsourcing archivistico: la proposta degli outsourcer.....	65
3.7 I Servizi.....	68
Per la Pubblica amministrazione e per gli enti esercenti pubblico servizio, le caratteristiche e le funzionalità del sistema di protocollazione informatica, di classificazione e di gestione dei flussi documentali sono individuate e regolamentate dal d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445, dove vengono identificate la figura del dirigente e dei funzionari responsabili di tali servizi.....	81
4 GLOSSARIO	83
5 APPENDICE: LEGISLAZIONE ARCHIVISTICA	96

1 INTRODUZIONE ALLA SECONDA EDIZIONE

L'outsourcing nei servizi archivistici. Linee guida per operare una scelta

Sono passati già cinque anni da quando venne presentato il documento sull'outsourcing archivistico, il 16 maggio del 2001, presso la sede dell'Istituto Luigi Sturzo in Palazzo Baldassini a Roma. Già alla fine degli anni Novanta il fenomeno dell'affidamento all'esterno dei servizi d'archivio si era proposto come uno dei più importanti e significativi temi da affrontare; il ricorso all'outsourcing archivistico era da tempo divenuto molto frequente, interessava ingenti quantità di materiale documentario prodotto da grandi enti, soprattutto le banche e le aziende sanitarie, e rappresentava una realtà economica di rilievo. Gli archivisti, i detentori dei grandi complessi archivistici che si avvalevano dell'outsourcing, alcune tra le società che offrivano tali servizi sentivano l'esigenza di avere un quadro di riferimento condiviso, in cui fossero espresse regole certe e modelli di comportamento codificati. Nel 1999 si tenne a Roma il primo convegno sull'argomento, dal quale si ebbe una fotografia abbastanza precisa della situazione. Al termine di quell'incontro fu promosso dalla Direzione generale per gli archivi e dall'Associazione nazionale archivistica italiana, con la partecipazione di alcune delle società più importanti del settore, un gruppo di studio dedicato a questo tema. *L'outsourcing nei servizi archivistici. Linee guida per operare una scelta*, risultato del lavoro compiuto dal gruppo nel corso di diversi mesi, fu pubblicato esclusivamente sul WEB nel sito della Direzione generale per gli archivi, ed è stato in questi anni sicuramente uno dei documenti maggiormente consultati. Le *Linee guida* hanno rappresentato, ed ancora rappresentano, un valido aiuto non solo per gli enti che hanno in questo periodo deciso di affidare all'esterno i servizi d'archivio, ma anche per le Soprintendenze, cui il d.lgs. 42 del 2004, il *Codice per i Beni culturali e del paesaggio*, affida il compito di valutare ed autorizzare il trasferimento e l'esecuzione di opere e lavori che vanno ad incidere sui beni archivistici. Il documento ha costituito anche un modello per quelle società di outsourcing archivistico che operano sia in ambito nazionale che locale più attente a fornire servizi qualificati.

Dopo tutto questo tempo era ormai evidente la necessità di un aggiornamento, una integrazione ed una revisione delle *Linee guida*, sia perché nel corso di questi cinque anni sono cambiati i riferimenti normativi, in quanto molte norme sono state sostituite ed altre se ne sono aggiunte, sia perché da più interlocutori è stato spesso richiesto di inserire nel documento un facsimile di capitolato tecnico. Personalmente, come responsabile di questo settore presso la Soprintendenza archivistica per il Lazio, mi sono trovata molto spesso coinvolta nella valutazione di progetti di outsourcing archivistico presentati da enti sia pubblici che privati, e l'esperienza fatta in queste occasioni mi ha convinto non solo dell'opportunità di procedere alla revisione del documento, ma anche dell'utilità di proporre una versione cartacea, da diffondere a tutte le società e gli enti interessati. Nonostante il gruppo di lavoro si sia nel corso di questo periodo sciolto, i contatti tra alcuni dei vari componenti non si sono mai interrotti, anche per l'amicizia già esistente tra i diversi membri o che si è venuta instaurando in quel frangente. Così, con l'indispensabile e preziosissima collaborazione di Lara Asta e di Bruno Gianani, e sotto gli auspici dell'AIDOC (Associazione

Italiana Imprese Gestione Documenti), l'associazione che raggruppa le società del settore, si è giunti alla pubblicazione di questo volume.

La novità più significativa, come si è detto, è stata l'introduzione di un nuovo capitolo intitolato *Facsimile di capitolato tecnico per l'affidamento in outsourcing della gestione dei beni archivistici*, nella cui prima parte si propone un elenco di massima dei punti che, a seconda delle circostanze, è necessario avere presenti nella stesura del capitolato. Ho cercato di essere quanto più possibile esaustiva nell'indicare sia gli elementi e le condizioni preliminari da individuare nell'archivio oggetto del servizio e i requisiti da richiedere alle società invitate alla gara, sia nel descrivere le tipologie di servizi, garanzie e sicurezza che esse devono offrire. Questo elenco permette di poter "costruire" la traccia di un capitolato *ad hoc* per ogni situazione che rientri tra quelle che si presentano con maggiore frequenza.

Nella seconda parte si propone un vero e proprio capitolato tecnico per bando di gara a licitazione privata. Da segnalare l'articolo 5, in cui si parla delle modalità della gara e dell'aggiudicazione, che avviene attraverso la valutazione di un punteggio, differenziato nelle sue componenti. La capacità tecnica della ditta e il progetto dell'intervento andranno valutati in una percentuale del 60% sul punteggio totale, contro l'offerta economicamente più vantaggiosa che verrà valutata per il 40%. E' necessario infatti sottolineare quanto sia importante che nella valutazione del punteggio venga dato maggior valore alle offerte tecnica e progettuale rispetto a quella economica; dovrà cioè essere possibile considerare prevalente la qualità del servizio offerto e l'idoneità e le capacità relative della ditta individuando il miglior rapporto qualità/prezzo piuttosto che privilegiare il massimo ribasso. Per la corretta valutazione degli aspetti archivistici ed informatici delle soluzioni proposte, è opportuno che nella Commissione aggiudicatrice dell'appalto siano presenti, oltre ovviamente al responsabile dei servizi archivistici dell'ente committente, un archivista di Stato, cioè un funzionario tecnico dell'Amministrazione archivistica, ed un esperto informatico.

L'articolo 8 contiene invece una sommaria descrizione delle più frequenti soluzioni che le ditte solitamente sono tenute a fornire per risolvere gli specifici problemi relativi ai vari aspetti della gestione dei documenti d'archivio. Ovviamente, l'ente committente inserirà nel bando di gara la richiesta di quei servizi di cui ha bisogno.

E' opportuno ricordare come, nel corso di questo periodo, i servizi offerti dalle società specializzate si siano sempre più andati diversificando. Accanto alle offerte di custodia, conservazione e consultazione della documentazione presso i propri depositi, l'outsourcer si occupa oggi di molteplici altre attività. Tra le più importanti, la gestione del protocollo informatizzato, del workflow e dei flussi documentali, della documentazione contabile, talvolta la gestione del personale. Inoltre, gli outsourcer offrono sistemi per l'archiviazione ottica o elettronica, la gestione della documentazione dal WEB, lo studio di soluzioni per la riorganizzazione del sistema archivistico dell'ente. Talvolta viene addirittura avanzata la richiesta della gestione della posta in arrivo (apertura ed assegnazione della corrispondenza all'ufficio competente a trattarla), nonostante la delicatezza dell'operazione, da considerarsi tra quelle fondamentali per la vita dell'ente stesso.

L'attualità e la centralità del fenomeno dell'affidamento all'esterno dei servizi d'archivio si sono in questi anni ampiamente riconfermate; ciò è dovuto sia alla complessità della situazione normativa, soprattutto per quanto riguarda la documentazione informatica, sia alle sempre maggiori difficoltà che presenta per gli enti la conservazione della documentazione cartacea, in termini di efficienza e di efficacia, in quanto i costi per il personale e per gli spazi idonei da dedicarvi sono divenuti spesso insostenibili.

In questi ultimi cinque anni il quadro legislativo, profondamente modificato ed innovato, soprattutto per quanto riguarda la normativa relativa alla documentazione digitale

o da digitalizzare, ha comportato che molti grandi istituzioni pubbliche e private si rivolgessero alle società di servizi per affrontare i problemi relativi all'adeguamento alle norme. Moltissimi progetti hanno riguardato l'introduzione della protocollazione informatizzata, così come disposto dal d.p.r. 445 del 2000; e questa è stata in molti casi, da pare di quegli enti più sensibili ed attenti, l'occasione per ripensare anche la gestione interna degli archivi. Da qui la richiesta di consulenze per l'elaborazione di piani di classificazione, di massimari di conservazione e scarto, di manuali di gestione, così come prescritto dal decreto per le amministrazioni pubbliche. Il d. lgs. 42 del 2004, il *Codice per i beni culturali e del paesaggio*, definisce gli archivi, in generale e quindi sia quelli correnti, che quelli di deposito e quelli storici, come *beni culturali* costituenti il patrimonio culturale della nazione, recependo così le indicazioni suggerite della Comunità europea. I più recenti provvedimenti, quali la legge n. 15 dell'11 febbraio 2005, che modifica la legge n. 241 del 7 agosto 1990 sulla trasparenza amministrativa, il *Codice dell'amministrazione digitale*, approvato con d. lgs. n. 82 del 2005, e quello relativo alla posta elettronica certificata (d.p.r. 11 febbraio 2005, n. 68), tendono a modificare profondamente il rapporto del cittadino con la Pubblica Amministrazione, considerata essenzialmente come fornitrice di servizi. La riforma dei procedimenti amministrativi ha tra i suoi elementi centrali quello dell'accesso alla documentazione, nel rispetto della *privacy* (d.lgs. 196 del 2003). E' dunque indispensabile che gli archivi della Pubblica Amministrazione siano bene organizzati e ben conservati, e che possano facilmente colloquiare tra loro, così da poter rispondere efficacemente e in breve tempo alle richieste dei cittadini. Tutto questo, insieme al problema ancora irrisolto della conservazione a lungo termine della documentazione digitale, dovrebbe far sì che gli archivi vengano posti al centro dell'attenzione, sia del legislatore che delle istituzioni pubbliche e private. Una delle più solide garanzie per l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, con importanti ricadute anche nella quotidiana operatività, è infatti costituita dalla corretta formazione e gestione degli archivi correnti; e questa è anche la condizione preliminare ed essenziale per la conservazione degli archivi storici, che consente l'esercizio del diritto costituzionalmente garantito alla ricerca storica.

A ulteriore dimostrazione di come anche a livello internazionale si sia consapevoli dell'importanza e della centralità dei problemi relativi alla corretta tenuta della documentazione, si segnala la recentissima pubblicazione della traduzione italiana della norma ISO 15489-1, *Gestione dei documenti d'archivio (Records Management)*, che si propone come una guida per la gestione dei documenti di organizzazioni pubbliche e private per gli utenti interni ed esterni.

Il quadro generale è ulteriormente complicato, come si è già accennato, dalla complessa questione relativa alla conservazione della documentazione digitale. In questi ultimi anni si è assistito ad un proliferare di iniziative di digitalizzazione, o, meglio, di riproduzione su supporto digitale di documentazione nata su altro supporto, di norma cartaceo, iniziative molto spesso portate a compimento da società di servizi. La riproduzione su supporto digitale di documentazione destinata alla conservazione permanente, anche se attuata conformemente alle regole tecniche stabilite dal CNIPA, non ne consente l'avvio al macero, secondo quanto indicato dall'Amministrazione archivistica, almeno fin quando non siano stati di concerto stabiliti i relativi standard. Tali operazioni hanno quindi portato ad un sicuro miglioramento gestionale per la fruizione e la consultazione degli archivi, ed alla realizzazione di copie di sicurezza.

Nel frattempo, si è avuto, ovviamente, un enorme incremento della produzione di documenti nati su supporto digitale in ambiente informatico. La conservazione a lungo termine di questi documenti, scritti ed audiovisivi, che sono la testimonianza della nostra vita e delle nostre attività presenti e perciò desideriamo possano essere letti ed interpretati anche

nel futuro, presenta non poche difficoltà. Già da molto tempo, a livello internazionale, la riflessione degli archivisti si è concentrata su questo tema, dando luogo a numerose iniziative di studio e di ricerca multidisciplinari, di cui ricordiamo qui, come esempio, il progetto InterPARES.

Nel 2004 presso il CNIPA è stato istituito il *Gruppo di lavoro interministeriale per la dematerializzazione della documentazione tramite supporto digitale*, i cui primi risultati sono stati pubblicati nel marzo 2006 in un “libro bianco”¹, dove con il termine dematerializzazione si identifica la “tendenza alla sostituzione della documentazione amministrativa solitamente cartacea in favore del documento informatico”. Il passaggio alla documentazione digitale viene quindi considerato parte di un processo qualificante per l’efficienza e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche: dovrebbe consentire grandi economie dirette per la quantità di carta e di spazio recuperati, e indirette per il risparmio di tempo e la conseguente maggiore efficacia dell’azione amministrativa pubblica, delle aziende e dei privati. La dematerializzazione non può però venire ricondotta alla pura realizzazione di progetti di digitalizzazione della documentazione; nelle intenzioni del legislatore, è uno dei momenti principali della riorganizzazione e semplificazione dei processi, della trasparenza e dell’assunzione di responsabilità, dell’uso diffuso degli strumenti tecnologici nella comunicazione tra cittadini ed amministrazioni. I dieci tavoli tecnici in cui si è suddiviso il Gruppo di lavoro si sono trovati ad affrontare ed approfondire singole tematiche, e a formulare specifiche proposte di intervento, a seconda del settore di riferimento.

L’impegno è quindi quello di fornire indicazioni e stabilire regole certe per il corretto governo di un fenomeno, quello del passaggio alla produzione di documentazione sul solo supporto digitale, che è ormai molto diffuso, inarrestabile e immodificabile. In questo passaggio, l’elemento più importante è quello di garantire la conservazione di quella parte di questa documentazione che si vuole venga conservata a lungo termine, come testimonianza della nostra memoria storica.

Il requisito fondamentale per la conservazione è, come sottolinea la Guida elaborata dal Comitato sugli archivi elettronici del Consiglio internazionale degli archivi, il mantenimento dell’autenticità, della leggibilità e accessibilità nel tempo della produzione documentaria digitale. Il Codice dell’amministrazione digitale, all’articolo 44, parla di integrità, leggibilità e reperibilità. Perché questo sia possibile, è necessario garantire l’integrità e l’identificazione univoca e certa dei documenti e delle relazioni tra di essi; devono essere conservati quei dati che permettono di individuare l’appartenenza del singolo documento al complesso ed alla struttura archivistica (fascicolo, serie, fondo, ecc.), nel quale esso è organicamente e gerarchicamente inserito, e che rendono palese il vincolo archivistico. Quegli elementi descrittivi e strutturali fino ad ora espressi dal supporto, dall’aspetto formale, dalla classificazione e dalla contiguità fisica dei documenti all’interno di un fascicolo, e dei fascicoli all’interno delle serie, dovranno essere esplicitati e conservati insieme al documento stesso. Si tratta quindi di risolvere questioni di carattere giuridico: dovrà essere garantita nel tempo la validità giuridica di un documento, che siamo abituati a riconoscere da elementi formali, quali la firma autografa e le altre caratteristiche diplomatiche intrinseche ed estrinseche, che lo rendono autentico ed originale; e questioni di carattere tecnico, per far sì che il documento resti leggibile, reperibile ed accessibile anche dopo successive migrazioni, quando gli hardware ed i software con cui è stato prodotto non sono più in uso. Vanno quindi individuati quegli elementi e quegli attributi (i metadati), che ne permettono in maniera univoca l’identificazione e l’attribuzione certa al contesto di appartenenza, quali i dati relativi alla sua provenienza, la data, la sottoscrizione, le relazioni documentarie che identificano le modalità di accumulazione, formazione ed organizzazione stabile nell’archivio. Per queste

¹ MINISTRO PER L’INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE, *La dematerializzazione della documentazione amministrativa. Libro bianco del Gruppo di lavoro interministeriale per la dematerializzazione della documentazione tramite supporto digitale*, pubblicazione a cura del CNIPA, marzo 2006.

ragioni, la destinazione finale di un documento prodotto in ambiente digitale deve essere progettata fin dal momento della sua acquisizione all'archivio. Momento che, secondo la tradizione archivistica, coincide con la sua protocollazione o repertorizzazione, e con la sua classificazione, l'azione che attribuisce e destina ciascun documento ad uno specifico settore di attività dell'ente². Nelle successive operazioni di inserimento del documento nel contesto di appartenenza, premessa per la formazione dell'unità archivistica che verrà conservata in archivio di deposito e poi in archivio storico, al documento dovranno essere aggiunte organicamente ed in modo certo e sicuro quelle informazioni di contesto che ne costituiscono il profilo, e che lo dovranno sempre accompagnare. La validità legale della fonte documentale e la sua affidabilità come documento storico sono assicurate dalla certificazione della continuità dei passaggi e delle operazioni che in ciascuno di essi i documenti hanno subito, e dall'esplicitazione delle responsabilità collegate.

Per questi motivi è assolutamente necessario, come d'altronde è previsto nel Codice dell'amministrazione digitale, analizzare attentamente i modelli organizzativi, i procedimenti e le prassi istituzionali di ciascuna amministrazione, così da elaborare idonei modelli di classificazione, valutazione e selezione dei documenti prodotti. Attribuzione della corretta classifica, fascicolazione dei documenti, loro organizzazione nelle serie documentali, tempi e modalità di conservazione, misure di sicurezza con particolare attenzione ai documenti riservati, relative responsabilità devono derivare da questa analisi ed essere oggetto di attenta riflessione. Questi elementi contribuiscono a costituire il profilo di ciascun documento, e creano intorno ad esso una rete di informazioni destinate a sopravvivere alla struttura fisica contingente nella quale il documento è ospitato, e per mezzo della quale esso viene di volta in volta "rappresentato" (per esempio sul video di un computer), in modo da garantirne l'autenticità nel tempo.

In questo momento di grandi trasformazioni, e di sempre maggiore attenzione ai diritti dei cittadini, è indispensabile che i soggetti produttori si dotino degli idonei strumenti di gestione per i loro archivi, quali i piani di classificazione, i massimari di selezione e scarto, i manuali di gestione, in quanto solo un complesso strutturato e ben organizzato di documenti permette la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa. Infatti, una corretta organizzazione e gestione degli archivi attuali, anche e soprattutto di quelli cartacei, può portare a grandi miglioramenti non solo nel fornire risposte pronte e coerenti alle esigenze di informazione dei cittadini, ma anche nei tempi e nei processi lavorativi. Inoltre, in questo periodo di passaggio, è necessario anche affrontare e cercare soluzioni per risolvere i problemi relativi alla produzione ed alla gestione dei fascicoli cosiddetti "ibridi", in parte cartacei ed in parte informatici.

Particolare importanza ha, in quest'ottica, l'individuazione dei tempi di conservazione della documentazione fin dalla sua origine, nel momento cioè in cui viene prodotta ed inserita nel proprio contesto documentale. Nel momento in cui si identificano con certezza quelle serie documentali che potranno essere distrutte dopo periodi di tempo relativamente brevi, sarà più facile anche decidere di produrle o riversarle su supporto digitale, in quanto non si presenterà il problema delle garanzie di sicurezza per la loro conservazione a tempo indeterminato, ma sarà sufficiente garantire la loro conservazione per il tempo stabilito. E talvolta l'analisi di alcune tipologie documentali potrà portare a suggerirne termini di conservazione anche più brevi rispetto alla prassi consolidata. E' quindi questo un settore in cui operare alacramente, attraverso l'analisi delle tipologie documentali, in modo da produrre strumenti idonei e condivisi con i diversi soggetti interessati.

In questa prospettiva, di grande significato i progetti promossi dall'Amministrazione archivistica a sostegno di quei soggetti produttori, pubblici e privati, che hanno avvertito

² Cfr. MARIA GRAZIA PASTURA, *Codice dell'amministrazione digitale: problemi e prospettive archivistiche*, in: CNIPA, *i Quaderni*, 25, maggio 2006, pp.21-30.

l'esigenza di ridefinire l'organizzazione dei propri archivi. Sono stati costituiti gruppi di lavoro per tipologia di ente produttore, quali le Camere di Commercio, le Università, le Aziende sanitarie locali, le Regioni, le Provincie, i Comuni, gli Istituti scolastici, per l'elaborazione di piani di classificazione, massimari di conservazione e scarto, manuali di gestione. Con associazioni di categoria quali l'ABI, sono state realizzate *Linee guida*³ per la selezione negli archivi delle aziende bancarie, di supporto a chi deve operare la valutazione dei documenti all'interno degli archivi di deposito, particolarmente congestionati anche a causa delle recenti fusioni tra i vari gruppi bancari.

Il governo e la gestione di tali complessi cambiamenti necessita ovviamente di personale altamente specializzato, che abbia una adeguata formazione sia nel campo archivistico che in quello informatico, e che quindi possa facilmente colloquiare con gli esperti di questo settore. Figure competenti dovrebbero essere presenti sia presso le amministrazioni pubbliche e private sia presso le società che offrono servizi, di modo che, nel momento in cui l'ente decida eventualmente di affidare all'esterno la gestione e la conservazione anche della documentazione digitale, sia possibile elaborare soluzioni adeguate che possano garantire la massima sicurezza ed affidabilità. D'altronde già da tempo gli outsourcer conservano e gestiscono documenti e banche dati prodotti o ri-prodotti su supporti digitali da soggetti che hanno grande impatto sulla vita dei cittadini, quali le aziende bancarie o quelle ospedaliere.

Da tutte queste considerazioni si può comprendere come le società che propongono servizi di outsourcing archivistico abbiano ormai acquisito un ruolo sempre più importante nel panorama degli attori coinvolti nei processi di gestione documentale, a loro spesso affidati dai produttori pubblici e privati della documentazione. Si trovano cioè a costituire un "terzo polo" tra l'Amministrazione archivistica cui è istituzionalmente demandata la tutela degli archivi (a partire da quelli in formazione) e della memoria storica, e gli enti e le istituzioni proprietari del patrimonio documentario. E' quindi fondamentale che queste società in parte ripensino anche il loro ruolo e l'offerta dei loro servizi, proponendo non solo soluzioni di standard elevato, ma attenendosi a comportamenti quanto più possibile qualificati. La condivisione delle *Linee guida* qui proposte, elaborate congiuntamente con alcune delle più importanti società del settore ed approvate dall'Amministrazione archivistica, può contribuire non solo a qualificare l'offerta di servizi archivistici, ma anche contribuire a garantire ai cittadini la conservazione della memoria storica di questo travagliato periodo.

L'AIDOC si può quindi venire a proporre come punto privilegiato per la certificazione della qualità delle stesse società aderenti, in quanto disposte a aderire ai suggerimenti ed alle indicazioni contenuti nelle *Linee guida*, e, come tale, quale interlocutore dell'Amministrazione.

Avanzando di nuovo una proposta che ho già espresso in altre occasioni, ritengo che sarebbe inoltre molto utile che la nostra Amministrazione, anche con il sostegno dell'AIDOC, istituisse un tavolo comune per il monitoraggio del fenomeno dell'outsourcing archivistico, dove discutere proposte per la soluzione dei problemi più frequenti e avviare ricerche per lo studio su nuove questioni, determinate dal progredire delle tecnologie o da innovazioni normative. Un tavolo permanente che sia occasione di collegamento e di confronto con i tavoli istituzionali che si occupano di questi argomenti.

³ ABI; *Linee guida per la selezione dei documenti negli archivi delle banche*, Bancaria editrice, 2004.

La pubblicazione di questa versione aggiornata de *L'outsourcing nei servizi archivistici. Linee guida per operare una scelta* viene qui proposta con l'auspicio che possa avere lo stesso successo ed ancora una maggiore diffusione ed utilità rispetto alla prima edizione.

Vorrei concludere con un particolare ringraziamento a Lara Asta, che ha contribuito in modo sostanziale alla revisione del documento, a Bruno Gianani, presidente dell'AIDOC che ha reso possibile la pubblicazione, a Lucia Principe e a Maria Grazia Pastura, che sono sempre state prodighe di preziosi suggerimenti e consigli, e a tutti gli amici e colleghi che in questi anni hanno continuato a discutere con me sull'argomento, in particolare Monica Calzolari ed Elvira Grantaliano, Mariella Guercio e Linda Giuva.

Roma, luglio 2006

Maria Emanuela Marinelli

ASSOCIAZIONE ITALIANA DELLE IMPRESE DI GESTIONE DOCUMENTALE

Nel 2004 è subentrata nel Gruppo di lavoro sull'outsourcing, in rappresentanza delle aziende, l'AIDOC, *Associazione Italiana Imprese Gestione Documenti*, che riunisce imprese dedite ad attività di "gestione di archivi cartacei in outsourcing" e, più in generale, di progettazione, automazione e gestione dei flussi documentali con lo scopo di contribuire alla crescita qualitativa e quantitativa del settore. AIDOC, all'interno del Gruppo, ha raccolto l'eredità delle aziende partecipanti alla fase precedente e si è fatta portavoce di contributi e spunti legati al mercato dell'offerta e non solo. AIDOC, infatti, rappresenta oggi un importante elemento di mediazione e confronto tra tutti i soggetti del settore, enti, associazioni, imprese ed istituzioni, ponendosi come intermediario sensibile alle varie esigenze e ai vincoli specifici. Tra i suoi obiettivi principali è da sottolineare l'impegno nel favorire il dialogo tra gli esponenti delle "ragioni tecnologiche" della gestione documentale e le istituzioni e le imprese archivistiche, preoccupate della conservazione della memoria: in un momento in cui si disegna lo scenario per un processo di digitalizzazione dei patrimoni documentari e informativi è particolarmente importante tenere conto di tutti gli aspetti coinvolti (normativo, archivistico, organizzativo, informatico, ecc) in un'ottica di collaborazione multidisciplinare finalizzata al raggiungimento degli obiettivi che salvaguardino tutte le esigenze. AIDOC è sicuramente impegnata in questo senso (a conforto di tale approccio è l'istituzione del "Codice di comportamento") e, fra i suoi scopi, ne citiamo i principali:

- rappresentare le aziende del settore presso enti, istituzioni ed autorità di interesse del settore stesso;
- rilevare lo stato attuale del mercato (in ordine alla distribuzione territoriale, merceologica e dimensionale dello stesso) e tenerne sotto controllo lo sviluppo attraverso rilevazioni periodiche;
- istituire tavoli di confronto, sia a livello centrale che periferico, con le associazioni rappresentanti la domanda (ANCI, FIASO, ABI) o gruppi di acquisto (CONSIP) allo scopo di sviluppare la domanda e determinare, con autorevolezza ed in condizioni paritarie, requisiti e prerogative per l'erogazione di servizi qualitativamente ineccepibili a prezzi remunerativi;
- sviluppare una collaborazione strutturale con gli enti preposti al controllo (Soprintendenze e Direzione generale degli archivi), e con l'ANAI finalizzata a facilitare la collaborazione di tali enti con le singole aziende;
- predisporre un regolamento contenente un "codice di comportamento" cui le aziende associate decidano di aderire allo scopo di istituire una sorta di "marchio di qualità" specifico del settore;
- promuovere la collaborazione tra le aziende associate nell'ambito formativo, tecnico, produttivo, organizzativo e di marketing per favorire lo sviluppo del mercato valorizzando le funzioni ed i ruoli delle singole imprese;
- promuovere organismi di consultazione e coordinamento, anche a carattere territoriale, tra le aziende aderenti;
- assistere e tutelare, singolarmente o collettivamente, le aziende associate in ogni materia inerente lo svolgimento delle attività;
- facilitare la risoluzione delle eventuali controversie che dovessero insorgere tra le aziende associate in ragione dell'attività esercitata.

La presenza di AIDOC nel Gruppo ha inoltre reso possibile la pubblicazione del presente volume, che è stata interamente finanziata dall'Associazione, e l'organizzazione del convegno di presentazione.

Roma, luglio 2006

Bruno Gianani

2 FACSIMILE DI CAPITOLATO TECNICO PER L'AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DELLA GESTIONE DI BENI ARCHIVISTICI⁴

Premessa

Prima di avviare un contratto di gestione esterna dell'archivio o di parte di esso, l'Ente committente deve identificare esattamente il problema archivistico che deve essere risolto, e che sarà oggetto dell'appalto. Sarebbe opportuno che ciò avvenisse con la consulenza dei funzionari tecnici delle Soprintendenze e degli Archivi di Stato, opportunamente contattati dal responsabile dell'archivio dell'Ente, o, se questo non è stato nominato, dal responsabile dell'ufficio che richiede il servizio.

Nella maggior parte dei casi, quando le operazioni richieste sono di una certa complessità, è utile effettuare uno studio di fattibilità, che può essere affidato a personale tecnico interno, oppure a specialisti esterni.

Nella preparazione dell'eventuale bando di gara per l'affidamento del servizio è necessario descrivere in forma quanto più possibile particolareggiata il problema da affrontare, ma è opportuno non indicare soluzioni già predeterminate. L'Ente committente ha infatti tutto l'interesse nel valutare soluzioni diverse in modo da poter individuare la proposta più vantaggiosa sia dal punto di vista organizzativo, sia in termini di rapporto costi/benefici.

Onde evitare che solo la valutazione economica sia l'elemento determinante per la scelta del fornitore, è importante predefinire il valore assoluto e relativo di ogni aspetto della gara stessa: progetto, prezzo, esperienze, qualificazione del personale, ecc.

E' importante che all'interno della Commissione aggiudicatrice siano presenti, in rappresentanza dell'Ente, il responsabile dell'archivio, il responsabile del procedimento, il responsabile della sicurezza ed un responsabile del settore informatico, oltre un archivista della Soprintendenza o dell'Archivio di Stato competenti, onde poter valutare al meglio le proposte dei concorrenti.

Il bando di gara ed il relativo capitolato tecnico dovranno quindi essere quanto più possibile analitici, vi andranno esplicitate le condizioni logistiche, di conservazione ed ordinamento del materiale documentario, e dovrà essere previsto un sopralluogo nei locali.

Il contratto dovrà contenere le clausole previste nel relativo capitolo delle "Linee guida".

⁴ In questa prima parte del capitolo si intende fornire un elenco, che si è cercato di rendere quanto più possibile completo, ma che ovviamente non si pretende possa essere del tutto esaustivo, dei punti che debbono/possono essere previsti nella stesura del capitolato. Questo elenco di massima è suddiviso, per maggiore chiarezza, in quattro settori, *Elementi e condizioni da individuare preliminarmente, requisiti da richiedere alla ditta, tipologie di servizi, garanzie e sicurezza*. Nella seconda parte si dà una traccia del capitolato stesso. L'articolo 8 del facsimile di capitolato contiene una sommaria descrizione delle soluzioni che le ditte sono tenute a fornire per risolvere gli specifici problemi. Ovviamente, l'Ente committente farà oggetto del capitolato solo quei servizi di cui ha bisogno.

Elenco di massima dei punti che debbono/possono essere previsti nel capitolato

Elementi e condizioni da individuare preliminarmente

- Individuazione dell'oggetto dell'appalto;
- Determinazione dei tempi di consegna del progetto e delle sue varie fasi;
- Indicazione della durata del servizio e condizioni del rinnovo;
- Descrizione puntuale dei servizi da appaltare;
- Possibilità di effettuare un sopralluogo da parte dei partecipanti alla gara;
- Descrizione sommaria della documentazione archivistica e della situazione attuale dell'archivio sia dal punto di vista logistico sia dal punto di vista dell'ordinamento e della conservazione;
- Indicazione dell'eventuale esistenza di mezzi di corredo per l'archivio;
- Indicazione dell'eventuale esistenza di materiale di particolare pregio, fuori formato o su supporto particolare;
- Indicazione dell'eventuale presenza ed utilizzo di un sistema di classificazione (cartaceo o informatico);
- Indicazione dell'eventuale presenza di documentazione su solo supporto digitale;
- Indicazione dell'eventuale necessità di servizi aggiuntivi (quale, per esempio, il trasferimento alla discarica di materiale di risulta, come vecchie scaffalature, ecc.);
- Rispetto della normativa: richiesta di autorizzazione al progetto di intervento sull'archivio all'organo vigilante, ai sensi del d.lgs.42/2004.

Requisiti da richiedere alla ditta

- Localizzazione dei depositi dell'outsourcer rispetto alla sede dell'ente;
- Richiesta di garanzie sulla ditta (curriculum della società, lavori simili effettuati nell'ultimo periodo, assicurazioni, fideiussione);
- Richiesta di garanzia sul personale: competenze, caratteristiche adeguate per tutti i settori dell'appalto, esperienze (da dimostrare attraverso i curricula), anche in caso di subappalto;
- Richiesta di certificazione UNI EN ISO 9001:2000, sia per quanto riguarda i locali, sia per quanto riguarda l'attività.

Tipologie di servizi

- Gestione dell'Archivio corrente;
- Progettazione del sistema di classificazione, delle procedure di fascicolazione, del manuale di gestione, del massimario di conservazione e scarto;
- Progettazione del sistema di gestione informatizzata dell'archivio, attraverso un software di gestione di proprietà dell'ente o dell'outsourcer;
- Progettazione del sistema di protocollazione informatica, ai sensi del d.p.r. 445/2000 e del d.lgs. 82/2005 e successive integrazioni di cui al d.lgs. 159/2006;
- Recupero ed eventuale informatizzazione del sistema di classificazione in uso presso l'ente;
- Progettazione delle procedure per il rispetto della normativa sulla privacy (d.lgs. 196/2003);

- Individuazione delle procedure per la consultazione della documentazione corrente e di deposito sia presso l'ente che presso l'outsourcer;
- Presa in carico del materiale da trasferire presso i depositi dell'outsourcer;
- Indicazione del livello di analiticità della presa in carico;
- Utilizzo di un software dedicato per la presa in carico, creazione di un data base;
- Inscatolamento e trasporto;
- Condizioni di sicurezza del trasporto;
- Indicazione delle caratteristiche dei contenitori per l'inscatolamento, il trasporto e la conservazione nei depositi dell'outsourcer;
- Fornitura del materiale per la gestione logistica (etichette, ecc.);
- Conservazione della documentazione in condizioni di sicurezza e tutela (d.lgs. 626/1994, d.m. 16 febbraio 1982);
- Definizione delle procedure per la ricerca e la consultazione a distanza della documentazione, attraverso il software di gestione;
- Ricerca della documentazione su richiesta dell'ente e consultazione della stessa presso la sede dell'ente o dell'outsourcer;
- Ritiro della documentazione, al termine della consultazione, presso la sede dell'ente e ricollocazione nell'archivio;
- Regolamentazione della presa in carico periodica del materiale documentario successivamente prodotto;
- Individuazione delle caratteristiche termoigrometriche, fisiche e logistiche dei depositi e degli arredi;
- Schedatura e riordinamento per il materiale dell'Archivio storico e dell'Archivio di deposito;
- Inventariazione e produzione di strumenti di corredo per il materiale dell'Archivio storico;
- Spolveratura;
- Disinfestazione;
- Individuazione del materiale da proporre per il restauro;
- Individuazione del materiale da proporre per lo scarto;
- Individuazione del materiale da proporre per l'eventuale conservazione sostitutiva o di sicurezza;
- Individuazione del materiale da proporre per l'eventuale processo di dematerializzazione;
- Ricondizionamento (individuazione della quantità e della tipologia della documentazione da ricondizionare e del materiale idoneo, anche per acidità, necessario per il ricondizionamento, quali faldoni, cartelline, ecc.);
- Conservazione dei documenti fuori formato, di particolare pregio, o su supporto particolare;
- Possibilità di consultazione presso l'outsourcer del materiale dell'Archivio storico (disponibilità di sale per la consultazione, accoglienza agli studiosi autorizzati alla consultazione, possibilità di riproduzione dei documenti);
- Individuazione ed elencazione del materiale documentario da trasferire periodicamente dall'Archivio di deposito all'Archivio storico;
- Individuazione ed elencazione del materiale documentario da proporre periodicamente alla Soprintendenza per lo scarto;
- Gestione del macero secondo le procedure di legge (richiesta dell'autorizzazione alla Soprintendenza, macero assistito, ecc.).

Garanzie e sicurezza

- Rispetto delle disposizioni legislative, in particolare d.lgs. 42/2004, d.lgs.196/2003, d.lgs. 626/1994, d.lgs. 82/2005 e successive integrazioni nel d.lgs. 159/2006;
- Presenza di sistemi di sicurezza (sistemi antiintrusione, antiincendio, ecc.);
- Assicurazione (dei depositi; del trasporto; del personale; risarcimento danni);
- Verifiche ed ispezioni periodiche sia da parte dell'ente che dell'organo di controllo (Soprintendenza o Archivio di Stato).

Facsimile di capitolato tecnico per l'affidamento in outsourcing della gestione di beni archivistici

Ente committente

GARA A LICITAZIONE PRIVATA PER L’AFFIDAMENTO A TERZI (OUTSOURCING)
DELLA GESTIONE DI BENI ARCHIVISTICI APPARTENENTI A.....

CAPITOLATO TECNICO

ART. 1

OGGETTO DELL’APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento a terzi (outsourcing) della gestione di circa xx unità archivistiche appartenenti a..... per un periodo di x mesi, come meglio descritto al successivo art....

L'importo a base d'asta è pari a €.più IVA

Tale corrispettivo non è modificabile né soggetto ad adeguamento per il periodo di validità del contratto, anche se nel frattempo dovessero intervenire aumenti di costi della mano d'opera o dei materiali utilizzati.

L'eventuale proroga del periodo di conservazione del patrimonio documentario sarà regolata economicamente in base al prezzo mensile di conservazione offerto dalla Ditta aggiudicataria, aggiornato nella misura del 75% della variazione verificatasi rispetto all'anno precedente dell'Indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati.

Tali clausole devono essere espressamente approvate, ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile, dalla ditta appaltatrice.

ART. 2

TERMINI DI CONSEGNA DELL’APPALTO

Il trasferimento del patrimonio documentario andrà effettuato, a cura della Ditta aggiudicataria, entro x mesi dalla data di aggiudicazione della gara secondo le modalità più avanti descritte; lo stesso materiale sarà custodito presso i depositi della Ditta per un periodo di xx mesi e successivamente dovrà essere riconsegnato presso la sede dell'Ente committente.

ART. 3

MODALITA’ DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

L'appalto è regolato dall'osservanza di quanto previsto da:

- Capitolato;

- Vigenti norme di legge e di regolamento in materia di amministrazione del patrimonio e contabilità dello Stato, di tutela sui beni culturali, di privacy, e di sicurezza (d.lgs.42/2004, d.lgs.196/2003, d.p.r. 445/2000, l. 626/1994);
- Direttiva CEE n. 92/50, D.Lgs. 17 marzo 1995 n. 157 e successive modifiche ed integrazioni.

L'eventuale ricorso al subappalto di parte dei servizi ed attività oggetto del presente capitolato dovrà essere indicato in sede di offerta. In nessun caso, comunque, sarà consentito subappaltare a terzi la conservazione del patrimonio documentario (art.12).

Le ditte specializzate in outsourcing di servizi archivistici che abbiano interesse a partecipare alla gara dovranno far pervenire domanda in carta legale all'Ufficio del Protocolloentro il

Pena l'esclusione, i concorrenti dovranno produrre apposita dichiarazione attestante il possesso dei seguenti requisiti:

- due referenze bancarie rilasciate da Istituti di Credito di primaria importanza da cui risulti che il concorrente ha sempre fatto fronte ai suoi impegni con regolarità e puntualità;
- certificato d'iscrizione alla C.C.I.A.A. della provincia in cui l'impresa ha sede o ad analogo registro professionale di Stato aderente alla CEE dal quale risulti che la Ditta esercita l'attività di gestione archivi per conto terzi e che vi è iscritta da almeno un anno rispetto alla data del bando;
- certificazione UNI EN ISO 9001:2000;
- di non trovarsi nelle situazioni indicate all'art. 12, comma 1 del D.Lgs. 157/95;
- di non trovarsi con altre società partecipanti alla presente gara in una situazione di controllo, o di collegamento ai sensi dell'art. 2359 c.c.;
- di non partecipare contemporaneamente alla presente gara singolarmente e quale componente di un raggruppamento o consorzio ovvero di partecipare in più raggruppamenti o consorzi;
- indicazione di un volume d'affari nel settore outsourcing di servizi archivistici, non inferiore, nell'ultimo triennio, a € xxx (*importo variabile in funzione del valore della gara*). L'impresa dovrà inoltre dichiarare di aver eseguito, nell'ultimo triennio lavori relativi all'outsourcing di archivi per un importo di almeno € xxx (*importo variabile in funzione del valore della gara*).

I concorrenti, inoltre, dovranno produrre:

- indicazione dell'organico medio mensile del personale facente capo alla Ditta;
- elenco di tutti i tecnici e del personale, con relativa qualifica, che verrà impiegato per la realizzazione del progetto, il xx% del quale dovrà essere in possesso del diploma di archivistica, e/o aver maturato esperienza nel settore dell'outsourcing di archivi, ovvero dovrà possedere titoli equipollenti.

Sono ammesse a presentare domanda di partecipazione anche le imprese appositamente e temporaneamente raggruppate ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 17 marzo 1995 n. 157 e successive modifiche integrazioni e dell'art. 10 del D.L. 24 luglio 1992, n. 358. In tal caso, in allegato alla domanda di partecipazione sottoscritta da tutte le imprese partecipanti al raggruppamento, ciascuna impresa dovrà presentare con atto separato la dichiarazione con firma autenticata con la quale si impegna, in caso di aggiudicazione, a far parte del raggruppamento che dovrà essere costituito ai

sensi e con le modalità di cui ai citati articoli del D.Lgs. 17 marzo 1995 n. 157 e del D.L. 24 luglio 1992, n. 358. Resta inteso che ogni ditta dovrà presentare, pur nell'ambito del raggruppamento, i requisiti richiesti dal bando che saranno cumulabili solo per quanto riguarda i sopraelencati punti 5 e 6.

Il possesso dei requisiti di cui punti 1, 3, 5, 6, 7 dovrà essere comprovato dall'impresa aggiudicataria, pena decadenza, mediante consegna di idonea documentazione all'Ente entro 20 gg. da eventuale richiesta specifica. Per il punto 6 verranno richiesti i modelli DM/10 M3 INPS relativi agli ultimi 12 mesi rispetto al bando.

Tutti i documenti dovranno essere stati rilasciati in data non anteriore a tre mesi dalla pubblicazione del bando.

ART. 4

CONTENUTO DELL'OFFERTA

L'ammissione alla gara sarà determinata con apposita disposizione dirigenziale sulla base della documentazione prodotta dalle ditte concorrenti.

Successivamente le ditte concorrenti saranno invitate a mezzo raccomandata a far pervenire le loro offerte nei modi e nei termini fissati nella lettera di invito.

Il plico dovrà contenere:

- le dichiarazioni, la documentazione e la quietanza del deposito cauzionale;
- una busta con l'offerta tecnica;
- una busta con l'offerta economica.

Tutte le buste dovranno essere chiuse e sigillate e con l'indicazione del reale contenuto. Sui plichi, pena l'esclusione, andranno trascritti con precisione la denominazione della ditta, l'oggetto e la data della gara.

L'offerta tecnica dovrà comprendere, pena l'esclusione, la seguente documentazione:

- Curriculum della ditta relativo all'ultimo triennio per lavori di presa in carico, trasporto e conservazione (outsourcing) di beni archivistici per un importo di almeno € xxx. Al curriculum andranno allegate le certificazioni, in originale o in copia autenticata, di Enti pubblici o Società private, da cui risulti che la Ditta ha eseguito, con esito favorevole, nell'ultimo triennio, i lavori specialistici sopra descritti⁵.
- Curriculum dei tecnici e del personale che verrà impiegato per la realizzazione del progetto, il xx% del quale dovrà dimostrare, con adeguata documentazione, di avere partecipato ad attività di gestione di Archivi, ovvero di possedere titoli equipollenti.
- Indicazione del Deposito presso cui verrebbe conservata, in caso di aggiudicazione, la documentazione e descrizione delle attrezzature tecniche e dei sistemi di sicurezza ivi installati tali da garantire la migliore prestazione del servizio, con particolare riferimento alle condizioni termoigrometriche, antiintrusione ed antincendio assicurate. Si precisa inoltre che sarà valutata la collocazione geografica del deposito con riferimento alla raggiungibilità ed alla distanza dalla sede dell'Ente committente⁶.

⁵ Qualora l'Ente ritenga di doverle acquisire, anche se sono di fondamentale importanza per la valutazione dell'idonea professionalità e specializzazione delle ditte.

⁶ A discrezione dell'Ente committente.

- Specifiche progettuali dell'intervento dettagliatamente descritte in conformità a quanto previsto nel presente Capitolato.
- Copia delle polizze assicurative a copertura dei rischi di furto e/o danneggiamento totale o parziale dei beni depositati.

L'offerta economica, pena l'esclusione, dovrà comprendere:

- l'indicazione del ribasso percentuale sul prezzo delle singole attività da riportare sullo schema allegato (All. A) e la conseguente indicazione del prezzo totale offerto.
- la dichiarazione che il concorrente esplicitamente accetta e si impegna a rispettare tutti gli oneri e le clausole previste dal presente Capitolato e da tutte le norme vigenti, anche ai sensi di quanto previsto dall'art. 1341 del Codice Civile;
- la dichiarazione che il concorrente ha valutato tutte le circostanze che hanno portato alla determinazione del prezzo ed alle condizioni contrattuali che possano influire sull'esecuzione del servizio;
- la dichiarazione di considerare i prezzi medesimi, nel loro complesso, congrui e remunerativi e tali, quindi, da consentire la propria offerta.
- la dichiarazione che l'offerta economica è vincolante per la durata di x mesi.

ART. 5

MODALITA' DELLA GARA ED AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione della gara avverrà ai sensi dell'art. 23, comma 1, lettera b, del D.Lgs. 17 marzo 1995 n. 157 e successive modifiche integrazioni e cioè sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa valutabile in un coefficiente numerico pari al 40% per il maggior ribasso, al 30% per la capacità tecnica della Ditta, al rimanente 30% sul progetto dell'intervento⁷.

L'aggiudicazione verrà valutata in base ai seguenti parametri in ordine decrescente:

	Punteggio max
Prezzo offerto	40
Capacità tecnica che si baserà su:	x
– curriculum della ditta relativo al trasporto ed outsourcing di beni archivistici	X
– specializzazione degli addetti	X
– collocazione geografica del deposito	X
– attrezzature adeguate al servizio	X
Progetto tecnico basato sulla dettagliata descrizione dell'intervento nei seguenti segmenti: <i>(specificare)</i>	X
Certificazioni ISO	X

⁷ E' ovvio che tali percentuali possono variare a seconda delle necessità dell'Ente. E' necessario però che sia dato maggior valore alle capacità tecniche e progettuali della ditta, rispetto all'offerta economica, individuando il miglior rapporto qualità/prezzo piuttosto che privilegiare il massimo ribasso. E' inoltre importante che nella Commissione aggiudicatrice sia presente un tecnico dell'Amministrazione archivistica, ed eventualmente un esperto informatico, per la corretta valutazione degli aspetti archivistici ed informatici delle soluzioni proposte.

--	--

Il punteggio relativamente alla lettera a) per ciascuna offerta con prezzo diverso dal prezzo minimo viene determinato come segue:

$$X = \frac{(B-a) \times 40}{(B-A)}$$

X = punteggio in trentesimi (?) attribuito ad ogni offerta

B = importo a base d'asta

a = offerta dell'impresa

A = offerta più economica presentata

40= punteggio massimo attribuito all'offerta più economica.

I candidati sono invitati ad assistere alla gara.

Le offerte con i prezzi o con caratteristiche tecniche rispettivamente troppo bassi o anomali possono essere escluse.

Eventualmente, in considerazione dell'urgenza di provvedere al trasferimento dei beni archivistici si procederà all'aggiudicazione anche in caso di una sola offerta valida.

Nel caso in cui le migliori offerte siano uguali si procederà per sorteggio.

L'Ente committente si riserva la facoltà insindacabile di non convalidare i risultati di gara per irregolarità formali ovvero per motivi di opportunità e/o convenienza, senza che i concorrenti possano richiedere indennità o compensi di sorta.

ART. 6

DEPOSITO CAUZIONALE

Le ditte concorrenti ammesse a presentare l'offerta dovranno comprovare l'avvenuta costituzione di un deposito cauzionale provvisorio improduttivo, pari al X% dell'importo a base d'asta, nei seguenti modi:

- in contanti o in titoli di Stato, oppure garantiti dallo Stato, alla quotazione media del semestre precedente fissata dal Ministero del tesoro – presso la Tesoreria dell'Ente;
- mediante fideiussione bancaria di pari importo;
- mediante polizza assicurativa di pari importo.

Detto deposito ad aggiudicazione avvenuta sarà restituito ai concorrenti non aggiudicatari.

La Ditta aggiudicataria dovrà versare, nelle stesse forme sopra descritte, un deposito cauzionale definitivo pari al XX% del prezzo di aggiudicazione.

Detto deposito dovrà rimanere vincolato per tutta la durata dell'appalto e comunque sino a quando non verrà definita ogni eventuale eccezione o controversia.

ART. 7

ELENCO (E/O DESCRIZIONE) DEI FONDI ARCHIVISTICI DA TRASFERIRE ALLA DITTA AGGIUDICATARIA (OUTSOURCER), a cura dell'Ente committente⁸

Di seguito viene inoltre riportata una descrizione della situazione attuale, sia dal punto di vista architettonico/logistico, che da quello archivistico/informativo, necessaria a valutare le attività da svolgere. E' comunque previsto un sopralluogo, fissato per il, alle ore, durante il quale le Ditte partecipanti dovranno verificare le condizioni di svolgimento delle attività.

Situazione urbanistica:

Breve descrizione se necessaria

Situazione architettonica:

Breve descrizione se necessaria

Situazione archivistica:

Descrizione della situazione ed indicazione dettagliata delle quantità

Situazione logistica:

Breve descrizione

Vincoli temporali:

Descrizione degli eventuali vincoli esistenti

Modalità di conservazione, consultazione e ricollocazione a fine periodo di conservazione.

Le ditte concorrenti dovranno descrivere dettagliatamente le procedure che saranno applicate, in caso di aggiudicazione, a tali attività.

ART. 8

DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI⁹

(NB: I SERVIZI RICHIESTI DIPENDERANNO DALLE NECESSITA' DELL'ENTE)

In questo articolo l'Ente committente dovrà specificare i servizi richiesti. Sarebbe opportuno che prima di indire la gara l'Ente individuasse esattamente il problema archivistico da risolvere, con la consulenza dei tecnici delle Soprintendenze e degli Archivi di Stato, opportunamente contattati dal responsabile dell'archivio, o, se questo non fosse stato nominato, dal responsabile dell'ufficio che richiede il servizio. Qualora le operazioni richieste fossero di una certa complessità, sarebbe utile effettuare uno studio di fattibilità, che potrà essere affidato a personale tecnico interno, oppure a specialisti esterni del settore.

⁸ In questo articolo verranno descritti sommariamente i fondi archivistici oggetto dell'appalto, le quantità, le condizioni di conservazione, gli aspetti logistici, ecc. Dovranno anche essere specificate eventuali richieste aggiuntive (quale, per esempio, l'eliminazione delle vecchie scaffalature).

⁹ In questo articolo l'Ente committente descriverà in breve le tipologie di servizi richiesti per la migliore soluzione del problema dell'archivio. Nel testo si dà una sommaria descrizione di quelle che potranno essere le attività proposte dalle ditte partecipanti al bando di gara per la soluzione dei più comuni problemi che si incontrano nella gestione di un archivio.

In risposta, le ditte concorrenti dovranno formulare una *proposta tecnica* che descriva la soluzione ipotizzata per risolvere i problemi evidenziati e le specifiche del *progetto esecutivo* che sarà realizzato in caso di aggiudicazione.

Segue una descrizione dei possibili interventi che l'Ente committente potrà richiedere:

- intervento archivistico;
- intervento organizzativo;
- intervento logistico;
- intervento informatico;
- intervento operativo;
- intervento formativo.

Le imprese dovranno fornire tutti i dettagli tecnici necessari a chiarire le proprie proposte e le metodologie originali messe in campo per la realizzazione degli interventi. La proposta tecnica dovrà prevedere la realizzazione delle seguenti attività:

1. *Soluzione archivistica*: si intende la progettazione del sistema archivistico per la classificazione e l'organizzazione oggettiva ed univoca degli atti e l'individuazione della migliore soluzione per la gestione degli archivi già sedimentati;
2. *Soluzione organizzativa*: si intende la progettazione delle nuove procedure per le funzioni e i processi che l'outsourcer prenderà in carico;
3. *Soluzione logistica*: si intende la definizione delle caratteristiche della conservazione e della gestione fisica delle unità archivistiche;
4. *Soluzione informatica*: si intende la realizzazione o fornitura del software per l'automazione delle attività d'archivio;
5. *Soluzione operativa*: si intende la definizione dell'operatività del trasferimento;
6. *Soluzione formativa*: si intendono le modalità per la formazione del personale dell'Ente committente al nuovo sistema di gestione dell'archivio.

• **Soluzione archivistica**

La soluzione archivistica consisterà nella realizzazione di strumenti di gestione archivistica per l'organizzazione oggettiva ed univoca degli atti. Tali strumenti (titolario, massimario di conservazione, manuale di gestione con le procedure di fascicolazione, regolamento d'archivio) andranno a costituire il nuovo sistema di gestione dell'archivio dell'Ente.

- *Il Titolario d'archivio*: schema generale di voci logiche, stabilite in modo uniforme, rispondenti alle funzioni espletate dall'Ente e articolate tendenzialmente in modo gerarchico così da identificare, secondo uno schema logico che va dal generale al particolare, l'unità archivistica (fascicolo). Il Titolario sarà oggettivo e univoco e dovrà avere una corrispondenza con eventuali precedenti sistemi di classificazione adottati dall'Ente committente; tuttavia dovrà essere modellato sulla realtà amministrativa dell'Ente stesso, e sarà ideato in modo da poter subire, ad opera degli archivisti, i necessari aggiornamenti.
- *Il Massimario di conservazione* (o piano di conservazione). Il Massimario di selezione e scarto dovrà riprodurre le partizioni e sottopartizioni del Titolario, indicando quelle serie archivistiche destinate alla conservazione illimitata nell'archivio storico, e, per quelle serie che possono essere scartate dopo un certo periodo, individuando idonei termini di conservazione, determinati da obblighi di legge o da criteri di opportunità. Il Massimario, eventualmente, potrà suggerire forme di conservazione alternativa, e, per ogni serie od unità archivistica, potrà indicare la presenza di vincoli di riservatezza, indotti dalla presenza di dati sensibili all'interno del fascicolo (in riferimento al D.lgs. 196/03).

- *Procedure di fascicolazione.* Le procedure di fascicolazione indicheranno la quantità e la tipologia di dati da apporre sui contenitori in fase di istruzione della pratica. La loro definizione dovrà essere mirata alla standardizzazione dei criteri di fascicolazione degli atti nel rispetto dei criteri in uso nell'Ente. Dovrà anche essere prevista l'istituzione di un *Repertorio dei fascicoli*, elenco numerato dei fascicoli in uso. Le *Procedure di fascicolazione* ed il *Repertorio dei fascicoli* fanno parte integrante del *Manuale di gestione*.
- *Manuale di gestione.* Il Manuale di gestione (come previsto dall'art. 3, comma c, del DPCM 31.10.2000), avrà la funzione di descrivere il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornire le istruzioni per il corretto funzionamento del Servizio di Gestione dei documenti di cui al d.p.r. 445/00. Esso dovrà contenere (ai sensi dell' art. 5, DPCM 31 ottobre 2000) l'insieme di norme, direttive e procedure interne stabilite dall'Ente per la formazione, l'utilizzo, l'organizzazione e la conservazione dei documenti, e definisce le relative responsabilità. Esso descriverà anche il sistema archivistico adottato dall'Ente, eventualmente progettato nell'ambito della Gara.

Nell'ambito della progettazione archivistica l'Ente committente dovrà richiedere alle imprese anche le indicazioni e le soluzioni per una corretta gestione dell'archivio sedimentato prima dell'introduzione del nuovo sistema di classificazione (pregresso).

Qualora l'Ente committente disponesse già di strumenti archivistici dovrà richiedere un intervento di aggiornamento degli stessi. Le imprese dovranno descrivere come procederanno a verificare l'adeguatezza degli strumenti in uso ed eventualmente, ad un loro aggiornamento, arricchimento e/o completamento.

Qualora l'intervento riguardasse il solo archivio storico, l'Ente dovrà richiedere che le ditte propongano il loro progetto per la schedatura, il riordino e l'inventariazione della documentazione a norma degli standard archivistici internazionali (ISAAR, ISAD).

Dovranno rientrare nella soluzione archivistica anche le proposte per la corretta classificazione e organizzazione di materiale archivistico su supporto non cartaceo da prendere in carico, come, ad esempio, fotografie, audiovisivi, nastri, materiale di formato o di valore particolare, ecc., la cui presenza dovrà essere segnalata a tempo debito dall'Ente stesso.

• **Soluzione organizzativa**

Le ditte dovranno proporre una soluzione organizzativa per quelle attività di gestione che assumeranno, nel rispetto dei vincoli normativi in materia. Nella proposta tecnica le imprese dovranno individuare i processi oggetto di outsourcing e descrivere come intenderanno sviluppare le relative procedure. La definizione delle procedure ottimali sarà oggetto della progettazione esecutiva, successiva all'aggiudicazione della gara.

• **Soluzione logistica**

Le imprese dovranno fornire i dettagli sulle modalità di gestione e conservazione delle unità archivistiche prese in carico, in merito ai seguenti punti:

- ubicazione e caratteristiche del deposito (condizioni di sicurezza e anti-intrusione, sistemi contro gli incendi e tutti gli altri fattori che possono compromettere la conservazione; ecc.);
- caratteristiche dei contenitori utilizzati (atti a consentire idonea conservazione per formato, acidità, ecc.) e degli arredi (disposizione; materiali; ecc.);
- criteri di gestione logistica delle unità (etichette; codici a barre; ecc.);

Le imprese inoltre, dovranno proporre soluzioni per la migliore gestione fisica e salvaguardia del materiale documentario, quali ad esempio, motivati interventi di *ricondizionamento; spolveratura; disinfestazione; restauro*; o anche *digitalizzazione* di materiale di particolare pregio, per evitarne l'usura.

• Soluzione informatica

Le ditte dovranno garantire la gestione ottimizzata e agile delle attività d'archivio assunte, preferibilmente attraverso un supporto informatico.

I requisiti del software di gestione dell'archivio dovranno garantire:

- la gestione automatizzata della classificazione e fascicolazione dei documenti dell'Ente committente;
- l'automazione completa dei processi d'archivio (versamento/presa in carico, prelievo, consultazione, individuazione del materiale di scarto, trasferimento all'archivio storico);
- la politica degli accessi e della sicurezza;
- la gestione logistica efficiente della documentazione d'archivio (monitoraggio delle movimentazioni; ecc.);
- l'accesso diretto dell'Ente ai servizi e ai propri dati attraverso tecnologie web-based;
- la gestione unitaria ed omogenea di più archivi distinti od ovunque dislocati;
- la possibilità di integrazione a sistemi per l'acquisizione ottica e il Document Management;
- l'integrazione con un software per la schedatura e l'inventariazione dell'archivio storico;
- l'integrazione con sistemi software che consentano la conservazione digitale dei documenti informatici, anche sottoscritti con firma digitale, ai sensi della normativa vigente (delibera CNIPA 19 febbraio 2004, n. 11, d.lgs. 22 gennaio 2004, n. 42, e il d.lgs. 4 aprile 2006, n. 159).

In particolare, il sistema informatico dovrà gestire le seguenti attività:

- *Operazioni di trasferimento*: le pratiche che sono state escusse dovranno essere trasferite all'archivio di deposito; inoltre dovrà essere previsto il trasferimento delle unità archivistiche che hanno esaurito il periodo di conservazione - secondo quanto indicato dal Massimario di selezione e scarto - dall'elenco relativo all'archivio di deposito a quello destinato a produrre la proposta di scarto; ed il trasferimento delle unità archivistiche che hanno conservazione illimitata dall'archivio di deposito a quello storico. Il passaggio delle unità archivistiche dovrà essere documentato dalla registrazione di informazioni che, in primo luogo, salvino il principio di provenienza (denominazione dell'ufficio di provenienza, se possibile del responsabile dei/del procedimento e la data di produzione) e il vincolo archivistico che naturalmente si istituisce tra pratiche afferenti allo stesso affare (materia o procedimento oggetto delle unità archivistiche, indice di classificazione). L'attività dovrà essere svolta in due fasi: la *preparazione del trasferimento*, ad opera dell'ufficio che intende trasferire all'archivio i propri fascicoli, che include la predisposizione di un elenco di consistenza in cui sia presente la descrizione delle unità archivistiche, gli estremi cronologici, la consistenza, le modalità ed i termini di conservazione, l'ufficio versante e il responsabile delle unità archivistiche; l'*acquisizione del trasferimento*, da parte dell'archivio di deposito, che include la registrazione delle unità archivistiche trasferite, ed il collegamento delle informazioni relative alle unità (indice di classificazione; estremi cronologici; termini di conservazione; collocazione; ecc.).

- *La consultazione* della documentazione affidata all'outsourcer riguarderà l'unità di conservazione nella quale l'unità archivistica è contenuta e non i singoli documenti. La richiesta di consultazione deve poter essere attivata dall'Ente committente via web. Per le operazioni di consultazione le ditte dovranno dettagliare:
 - i livelli di servizio della consegna;
 - le modalità logistiche, tecnologiche e di sicurezza che saranno messe in campo per l'espletamento del servizio;
 - il prezzo del servizio, che dovrà comprendere tutte le attività relative all'operazione di consultazione, comprese quelle di ricollocazione delle unità presso l'impianto di deposito.

Per tutte le operazioni dovrà essere dimostrato il rispetto della normativa sulla tutela della *privacy* (d.lgs. 196/03).

- *Operazioni di scarto*: il sistema evidenzierà periodicamente quella documentazione che ha raggiunto i termini di conservazione ed è quindi proponibile per lo scarto, e che dovrà essere riassunta in una lista (proposta di scarto). L'Ente committente dovrà poter autorizzare la proposta o prorogare la conservazione delle unità archivistiche che ritiene di dover ancora conservare; la proposta dovrà essere inviata, a cura dell'Ente, alla Soprintendenza Archivistica territorialmente competente, per ottenere la necessaria autorizzazione allo scarto, ai sensi del d.lgs. 42/2004. Una volta pervenuta l'autorizzazione dalla Soprintendenza Archivistica, l'outsourcer dovrà procedere alle operazioni di macero conformemente alla normativa in materia.

• Operatività

Le ditte dovranno indicare le modalità operative dell'intero intervento di trasferimento degli archivi, precisando in particolare come sarà rispettata l'integrità fisica e logica del materiale da prendere in carico e le condizioni di sicurezza messe in atto.

La proposta dovrà almeno dettagliare le procedure messe in atto per effettuare le seguenti attività:

- identificazione logistica delle unità archivistiche da prendere in carico (codice a barre generato dal sistema informatico o altro);
- classificazione/schedatura delle unità archivistiche;
- inserimento delle unità in scatole porta-documenti di dimensioni adeguate a contenere le diverse tipologie documentali (inserire le specifiche relative alle dimensioni delle scatole).
- identificazione logistica delle scatole mediante un codice che le individui e crei la corrispondenza tra le scatole e le unità archivistiche in esse conservate;
- trasporto e collocazione presso l'impianto.

• Intervento formativo

Le imprese dovranno proporre un intervento formativo che contempli l'illustrazione di tutti gli aspetti della soluzione progettata e realizzata:

- *archivistico*: formazione del personale dell'Ente committente sul nuovo sistema di classificazione realizzato o aggiornato;
- *organizzativo*: formare il personale dell'Ente sulle nuove modalità (procedure) di fruizione e gestione dell'archivio;
- *informatico*: addestrare il personale dell'Ente all'utilizzo del sistema informatico;

- *operativo*: formare il personale dell'Ente sulle modalità di attivazione dei servizi d'archivio forniti dall'outsourcer.

Le imprese dovranno indicare i contenuti delle sessioni formative, le modalità e i tempi di erogazione dei corsi, le professionalità messe in campo per la docenza. L'organizzazione dei corsi dovrà ovviamente rispettare le esigenze dell'Ente committente.

ART. 9

ASSICURAZIONI E OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni ed in caso di danni arrecati alle persone e alle cose tanto dell'Ente committente che dei terzi, che si dovessero verificare in dipendenza dell'appalto, qualunque ne sia la natura e la causa.

Sono a carico della Ditta aggiudicataria:

- l'adozione, nell'esecuzione dei lavori, di tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori stessi e dei terzi; ogni più ampia responsabilità a riguardo ricadrà pertanto sulla Ditta, restandone del tutto esonerato l'Ente committente;
- il risarcimento degli eventuali danni arrecati in corso di appalto a persone o cose. La Ditta aggiudicataria si impegna altresì ad intervenire in giudizio sollevando l'Ente da ogni e qualsivoglia responsabilità. La Ditta aggiudicataria deve uniformarsi rigorosamente alla normativa vigente in materia di lavoro, di infortuni sul lavoro, di igiene e di previdenza sociale, ed è tenuta all'osservanza di tutti gli obblighi previsti dai contratti collettivi di categoria, nazionali e regionali, anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione, restando l'Ente completamente esonerato da qualsiasi responsabilità in merito, ed in particolare, per eventuali incidenti o sinistri avvenuti durante i lavori. I suddetti obblighi vincolano la Ditta anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

ART. 10

DANNI A COSE DELL'AMMINISTRAZIONE

La Ditta aggiudicataria, o il Legale Rappresentante nel caso di Associazione Temporanea di Imprese, sarà sempre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni che, ad insindacabile giudizio dell'Ente committente, risultassero prodotti dall'uso di attrezzature inadatte e/o da incuria del personale addetto al servizio. La Ditta stessa dovrà, in ogni caso, provvedere senza indugio e a proprie spese, alla riparazione e/o sostituzione delle parti o oggetti danneggiati.

Il controllo delle riparazioni e/o sostituzioni di cui sopra sarà effettuato dall'Ente in contraddittorio con il rappresentante della ditta.

ART. 11

INADEMPIENZE E PENALITA'

Per inosservanza dei termini di cui all'art. 2, la Ditta aggiudicataria sarà soggetta ad una penale pari allo 0,X% dell'importo netto dell'appalto per ogni giorno di ritardo, sia nell'inizio, sia nella ripresa, che nel compimento dei lavori.

Qualunque trasgressione agli obblighi dell'appalto farà incorrere l'Aggiudicatario in penalità che saranno inflitte, previa contestazione, con disposizione dirigenziale da un minimo di €. XX0,00 (xxxxx/00) ad un massimo di € XXXX,00 (xxxxxxx/00), tenuto conto di tutte le circostanze che possono diminuire od aggravare la responsabilità dell'Aggiudicatario.

L'importo delle penali sarà detratto dai pagamenti dovuti alla Ditta aggiudicataria. L'applicazione delle penali verrà effettuata all'emissione del primo certificato di pagamento successivo.

Quando tutte queste garanzie risultassero insufficienti l'Ente avrà diritto di rivalersi nei modi di legge.

ART. 12 SUBAPPALTO

E' ammesso il subappalto ai sensi della normativa vigente in materia. L'eventuale ricorso al subappalto di parte dei servizi ed attività oggetto del presente capitolato dovrà essere indicato in sede di offerta. In nessun caso, comunque, sarà consentito subappaltare a terzi la conservazione del patrimonio documentario.

La Ditta aggiudicataria dovrà indicare, al momento della stipulazione del contratto, i soggetti interessati al subappalto, e garantire che siano in possesso dei medesimi requisiti di affidabilità e competenza tecnica stabiliti nel contratto. Il subappaltatore dovrà impiegare personale con caratteristiche professionali adeguate allo svolgimento di quella parte del servizio, equamente retribuito e garantito previdenzialmente.

L'autorizzazione al subappalto potrà essere condizionata alla quantità e alla tipologia dei servizi subappaltati, verificando che essi non siano strettamente correlati all'attività principale oggetto della fornitura.

ART. 13 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento avverrà successivamente alla presentazione delle relative fatture che saranno emesse come di seguito specificato:

- Presa in carico (classificazione, imballaggio e trasporto): alla conclusione della fase;
- Conservazione:
- Consultazione c/o Outsourcer:
- Prelievo e consegna all'Ente:
- Ricollocazione:
- Altro (eventuali altri servizi indicati all'art. 8)
- Varie (eliminazione vecchie scaffalature etc.)

ART. 14 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

E' facoltà dell'Ente committente risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile a rischio e danno della Ditta aggiudicataria con riserva di risarcimento dei danni nei seguenti casi:

- di cessione in tutto o in parte del contratto;
- in caso di subappalto totale o parziale, ove non previsto dalle norme contrattuali;
- per interruzione del servizio, salvo che la Ditta non dimostri che sia dipesa da cause di forza maggiore;
- per grave e reiterata inosservanza delle clausole contrattuali;
- per violazione degli obblighi relativi ai versamenti contributivi per il personale dipendente.

In caso di risoluzione, alla Ditta aggiudicataria verrà corrisposto il prezzo del solo servizio effettuato fino al giorno della disposta risoluzione, detratte penalità e spese.

Per nessuna ragione, salvo le ipotesi di forza maggiore contrattualmente disciplinate, la Ditta aggiudicataria deve poter recedere dal contratto oppure sospendere totalmente o parzialmente l'erogazione dei servizi, fatto salvo per il caso in cui l'Ente committente non conferisca il materiale documentale nei tempi e/o nei modi e/o nelle quantità previste dal contratto.

ART. 15

SPESE, IMPOSTE, TASSE

Dopo l'aggiudicazione si addiverrà alla stesura del contratto.

Tutte le spese di stesura, registrazione, imposte e tasse, inerenti al contratto stesso e conseguenti, anche se non richiamate espressamente nel presente capitolato speciale, sono a totale carico della Ditta aggiudicataria, senza diritto di rivalsa nei confronti dell'Ente.

ART. 16

CONTROVERSIE, FORO DI COMPETENZA

Per tutte le controversie comunque dipendenti dal contratto di appalto è competente il Foro di e, a tal fine, la Ditta elegge il proprio domicilio a

E' escluso nella fattispecie, il ricorso al giudizio arbitrale di cui agli art. 806 e segg. del C.P.C.

ART. 17

APPROVAZIONE DELLE CLAUSOLE

La Ditta aggiudicataria, ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile, dichiara di accettare espressamente tutti gli articoli del presente Capitolato ferma restando l'inderogabilità delle norme contrattuali.

All. A
Scheda offerta

Attività	Prezzo a base d'asta	Ribasso percentuale	Importo ribassato
Totale			

3 LE LINEE GUIDA - PRIMA EDIZIONE

(centrare nella pagina)

**ASSOCIAZIONE NAZIONALE
ARCHIVISTICA ITALIANA
A. N. A. I.**

**MINISTERO PER I BENI E
LE ATTIVITA' CULTURALI
DIREZIONE GENERALE PER GLI ARCHIVI**

**L'OUTSOURCING NEI SERVIZI ARCHIVISTICI:
LINEE GUIDA PER OPERARE UNA SCELTA**

PRESENTAZIONE

Il ricorso alla gestione del patrimonio documentario effettuata da operatori esterni all'ente produttore dell'archivio è un fenomeno sempre più frequente e generalizzato. La consapevolezza dell'estendersi di tale prassi, di cui si avvalgono sia l'amministrazione pubblica che i privati, e dei problemi che essa comporta, ci ha spinto ad occuparci in modo approfondito di tale fenomeno.

Il gruppo di studio nazionale sui fenomeni di gestione in outsourcing dei servizi archivistici è stato costituito al termine del seminario sullo stesso tema che si svolse a Roma, presso la sede dell'Unioncamere, il 26 marzo del 1999¹⁰. Il convegno era stato promosso ed organizzato da alcuni soci della Sezione Lazio dell'Associazione Nazionale Archivistica Italiana,¹¹ e vi hanno partecipato alcune delle più importanti società nazionali di records management presenti a Roma e nel Lazio¹². Il tema si è rivelato di grande interesse, per l'Amministrazione archivistica, per l'Associazione e per le stesse società, ed è stato quindi deciso di dar vita al gruppo di studio nazionale, che affrontasse in modo organico i diversi problemi che si venivano delineando¹³.

Il gruppo di studio, abbastanza numeroso, ha avuto il suo punto di forza nell'essere composto da persone provenienti da realtà non omogenee e con esperienze professionali molto diverse: al suo interno vi sono infatti archivisti di Stato, responsabili di archivi storici di enti, rappresentanti dei diversi settori delle società. In questo modo si sono sempre avuti presenti i molteplici aspetti del problema e sono state prese in considerazione le diverse esigenze che venivano rappresentate.

Fin dalle prime riunioni sono stati individuati alcuni temi di particolare importanza, per il cui approfondimento è stato deciso di suddividersi in gruppi di lavoro più piccoli. Questi hanno provveduto a preparare le prime redazioni delle varie parti del documento, che sono state poi discusse plenariamente.

¹⁰ Associazione Nazionale Archivistica Italiana, Sezione Lazio, L'outsourcing nei servizi archivistici, Atti del seminario, Roma, 26 marzo 1999, a cura di Fabio Del Giudice, Roma 2000.

¹¹ Il comitato organizzatore del convegno era composto da: Pierpaolo Avolio, Fabio Del Giudice, Elvira Grantaliano, Maria Emanuela Marinelli, Antonio Ratti.

¹² Le società Brambles, (poi Recall), H Study, Italiana Archivi, Records Center, Shuttle e Sieco.

¹³ Il progetto di lavoro, nato sotto gli auspici dell'ANAI, della Direzione Generale per gli Archivi, delle società Brambles, (poi acquisita dalla Recall), H Study, Italiana Archivi, Records Center e Shuttle, ha visto la partecipazione, alle riunioni complessive, di: Alfredo Aloisi, Antonio Amicone, Lara Asta, Pierpaolo Avolio, Monica Calzolari, Ludovica Cannata, Monica De Cristofaro, Fabio Del Giudice, Teresa Del Prete, Elvira Grantaliano, Rocco Lapenta, Antonio Laviola, Maria Emanuela Marinelli, Giovanni Pesiri, Antonio Maria Pistone, Cristiano Pompilio, Antonio Ratti, Massimo Scrocca, Cristina Somma, Antonio Stillitano, Giulio Tocci.

*La prima questione che si è posta all'attenzione di tutti è stata quella relativa al linguaggio. Molte parole tecniche del lessico archivistico vengono infatti utilizzate anche nel linguaggio del records management e dell'informatica, ma con significati leggermente diversi. Questi piccoli slittamenti di significato fanno sì che spesso i tecnici dell'uno e dell'altro settore non si comprendano del tutto, e che perciò vengano disattese legittime aspettative, o si creino pericolosi fraintendimenti. Avendo fatto di ciò esperienza proprio nel corso delle riunioni, si è deciso di preparare un **glossario**, dove sono stati definiti i termini archivistici più frequentemente usati ed i termini propri dell'attività di outsourcing archivistico, in modo da arrivare a definire un linguaggio sicuramente condiviso e controllato. Hanno redatto questo glossario, che non pretende di essere ovviamente completo e definitivo, ma che è anzi aperto ad integrazioni e aggiornamenti, Alfredo Aloisi, Pierpaolo Avolio, Monica Calzolari, Ludovica Cannata, Elvira Grantaliano, Antonio Laviola, Maria Emanuela Marinelli, Giovanni Pesiri, Antonio Maria Pistone, Antonio Ratti.*

*All'elaborazione delle **linee progettuali** ha partecipato lo stesso gruppo, cui si è aggiunto Antonio Amicone. E' stato questo un tema impegnativo, poiché il momento della redazione del progetto di riorganizzazione dei servizi d'archivio è il più delicato. E' infatti necessario individuare esattamente il problema da risolvere e gli obiettivi da raggiungere, e studiare le soluzioni più adatte, a seconda delle caratteristiche del soggetto produttore e delle condizioni dell'archivio. E' essenziale che si inserisca, fin da questa fase, e in tutti i casi previsti, il contributo ed il controllo dell'Amministrazione archivistica, che vigilerà sulla corrispondenza del progetto stesso agli standard minimi di qualità indispensabili per la migliore conservazione, in tutti i sensi, dei patrimoni documentari dei soggetti produttori. E' però questo anche il momento in cui, qualora l'ente abbia deciso di avvalersene, la società di outsourcing archivistico ha modo di dimostrare competenza ed affidabilità, qualificando la propria offerta di servizi.*

*In terzo luogo è stato elaborato, a cura di Antonio Laviola, Maria Emanuela Marinelli e Giovanni Pesiri, uno schema contrattuale dove sono state individuate le caratteristiche ed i requisiti imprescindibili per la stesura di un **contratto di outsourcing archivistico** opportunamente configurato. L'aver indicato clausole contrattuali che si ritengono indispensabili offre un supporto per la redazione del capitolato tecnico-economico necessario per appaltare i servizi richiesti.*

*Un panorama delle diverse **tipologie di servizi** offerti dalle società di records management è stato delineato da Alfredo Aloisi, Ludovica Cannata, Cristina Somma, con la collaborazione di Maria Emanuela Marinelli. Sono state diffusamente descritte in tutte le loro articolazioni e combinazioni le attività offerte dalle società per la migliore gestione degli archivi correnti, di deposito e storici, e i requisiti dei depositi fortemente specializzati messi a disposizione per la loro conservazione. Sono state indicate le procedure utilizzate per la salvaguardia di materiale altamente*

deperibile quale quello prodotto esclusivamente su supporto elettronico, e per l'eventuale riproduzione ottica di materiale cartaceo.

Lo scopo principale del documento che viene qui proposto è stato quello di fornire uno strumento che aiuti, da un lato, il soggetto produttore ad individuare i punti critici presenti nella gestione e conservazione del proprio patrimonio documentale, e quindi a ricercare le soluzioni più adatte; dall'altro, permetta alle società di outsourcing archivistico di qualificarsi con l'offerta di servizi rispondenti a caratteristiche ben definite. Tutte le società che hanno attivamente partecipato alla redazione del documento sono ovviamente impegnate nel rispettare le indicazioni che esso contiene e gli standard di qualità individuati.

L'Amministrazione archivistica potrà eventualmente avvalersene come ausilio nello svolgimento delle attività di tutela, in tutti quei casi in cui deve approvare o controllare il ricorso alla gestione in service per gli archivi degli enti vigilati.

L'Associazione ha avuto il merito di rendere possibile l'incontro tra realtà tanto diverse, solo all'apparenza lontane, rivelatesi invece molto vicine, accomunate dal perseguimento di uno stesso obiettivo, quello della migliore conservazione e gestione della documentazione. Inoltre, è questo un settore dove vi sono elevate possibilità di occupazione professionale qualificata, per il quale è ormai opportuno e necessario pensare a corsi di formazione specifici.

Questo lavoro, pur nei nostri limiti, vuole anche essere un contributo alla riflessione tecnico-scientifica su temi ed argomenti con i quali sempre più frequentemente gli archivisti sono chiamati a confrontarsi ed uno strumento di aggiornamento per affrontare situazioni nuove ma che rappresentano un aspetto sempre più importante del futuro della nostra professione.

Il documento è unitario ma suddiviso in moduli, che possono anche essere considerati indipendenti ed utilizzati conseguentemente. I diversi capitoli che lo compongono vogliono rispondere, come si è visto, a diverse esigenze ed obiettivi.

*Le **Considerazioni preliminari**¹⁴ intendono inquadrare in modo organico e, si spera, sufficientemente esaustivo, i vari aspetti del problema e le considerazioni che devono essere tenute presenti al momento della decisione di ricorrere alla gestione in esterno dei servizi d'archivio.*

*Nella **Progettazione degli interventi archivistici** si è cercato di indicare il giusto approccio per affrontare e risolvere i problemi di gestione che si presentano in un archivio, individuando "**linee guida**" per un comportamento corretto sia dal punto di vista archivistico che progettuale, indipendentemente dalla soluzione che verrà poi scelta ed adottata.*

*Nel **Contratto di outsourcing archivistico** si sono voluti elencare quelle **caratteristiche** e quei **requisiti** che è indispensabile inserire nella redazione di un capitolato tecnico economico.*

¹⁴ Questo capitolo è stato redatto da Maria Emanuela Marinelli, con la collaborazione di Giovanni Pesiri. La revisione e la cura redazionale dell'intero documento sono di Maria Emanuela Marinelli.

I servizi di outsourcing archivistico offrono un panorama sulla gamma dei servizi offerti e delle soluzioni proposte dalle ditte di records management.

*Il **Glossario** pone le basi per un linguaggio condiviso, da tutti accettato.*

Il documento, nel suo insieme e nelle sue singole parti, viene ora proposto alla discussione, alle critiche, ai suggerimenti ed alle integrazioni di tutti quelli che vorranno contribuire, con il loro apporto, a migliorare i risultati fin qui raggiunti. E' comunque nostra intenzione allargare il dibattito a tutti gli interessati, e procedere all'analisi di quelle questioni che ci verranno eventualmente indicate, o che ancora non abbiamo avuto la possibilità di affrontare adeguatamente, quali, per esempio, quelle relative ai premi assicurativi, o all'evolversi delle nuove tecnologie. Alla luce di quanto risulterà da questo dibattito sarà possibile operare le opportune integrazioni e revisioni al nostro lavoro.

Per il momento, devo calorosamente ringraziare tutti i componenti del gruppo di studio e di lavoro sull'outsourcing archivistico per la grande disponibilità volontariamente offerta sia in termini di tempo che di impegno intellettuale per il raggiungimento di questo primo obiettivo, che mi auguro venga comunque, almeno per questi motivi, favorevolmente accolto.

Maria Emanuela Marinelli
Responsabile del Gruppo di studio sull'outsourcing

Roma, maggio 2001

3.1 CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

Con sempre maggiore frequenza si ricorre, sia da parte di enti pubblici che da parte di privati, all'outsourcing archivistico per risolvere problemi di conservazione fisica o di gestione della documentazione. Per outsourcing archivistico si intende il processo di esternalizzazione parziale o completo dell'organizzazione e gestione dei servizi d'archivio, a carattere collaborativo tra le parti e nel rispetto dei vincoli normativi e contrattuali, che ha come obiettivo una maggiore efficienza e qualità del servizio.

Quando a ricorrere a tale soluzione sia un ente privato, il cui archivio non sia stato riconosciuto di notevole interesse storico con provvedimento dell'autorità archivistica, la fornitura del servizio di outsourcing archivistico è regolamentata dal complesso di norme giuridiche che disciplina i contratti. La necessità di ben custodire e conservare nel modo migliore la propria documentazione esiste comunque per tutti gli enti privati, a prescindere dal riconoscimento di notevole interesse storico, in quanto essa è funzionale all'attività dell'ente stesso, e condizione necessaria per ottemperare, nei casi dovuti, agli obblighi di legge per quanto riguarda gli adempimenti fiscali, tributari, di disciplina del lavoro, e così via.

Nei casi in cui sia un soggetto della Pubblica amministrazione ad avvalersi di tali servizi, dovrà essere posta particolare attenzione al rispetto della normativa in vigore per l'accesso alla documentazione corrente e di deposito (l. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni¹⁵), sulla consultabilità a fini storici degli atti conservati negli archivi (d.lgs. 42/2004), sulla formazione, archiviazione e trasmissione dei documenti informatici, sulla gestione elettronica dei documenti e la registrazione di protocollo (le disposizioni attualmente vigenti in materia di archiviazione digitale, protocollazione e gestione informatica dei flussi documentali sono presenti principalmente nel d.p.r. 28 dicembre 2000, n.445, *Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*; nel decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, *Codice dell'amministrazione digitale* e nel decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159 *Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante codice dell'amministrazione digitale*¹⁶).

Nel caso di enti pubblici, statali e non statali, o di enti privati il cui archivio sia stato dichiarato di interesse culturale, è fatto salvo, ai sensi dell'articolo 30, del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, *Codice dei Beni culturali e del Paesaggio*, il principio della responsabilità dell'ente proprietario dell'archivio per la buona tenuta della propria documentazione. Quando si tratti di enti pubblici, statali e non statali, è fatto anche salvo il principio della responsabilità del soggetto titolare dell'archivio per la corretta identificazione dei responsabili dei procedimenti amministrativi, e per l'accesso alla documentazione da parte degli aventi diritto, sia per motivi amministrativi che per ricerche storiche. Sono queste responsabilità che non possono essere demandate; al più, possono essere condivise, in quanto l'outsourcer ha, da parte sua, la responsabilità contrattuale di garantire la miglior efficienza del servizio fornito perché il committente possa rispondere a tali obblighi.

¹⁵ Si vedano, in particolare, la Legge 11 febbraio 2005 n. 15 recante *Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa*; il Decreto Legge 14 marzo 2005, n. 35 recante *Disposizioni urgenti nell'ambito del Piano di azione per lo sviluppo economico, sociale e territoriale*; il Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n. 184, *Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi*.

¹⁶ La raccolta completa delle norme è presente nel capitolo 7.

Inoltre, quando oggetto del servizio richiesto è la fornitura di un sistema informatico specificamente elaborato per la Pubblica amministrazione, devono rimanere di proprietà del committente sia il sistema, con i relativi sorgenti, sia la base dati realizzata.

Identificazione dell'oggetto del contratto di outsourcing

In ogni caso, per la buona riuscita di un progetto di outsourcing archivistico, e cioè dell'affidamento ad operatori esterni di interventi sugli archivi, è necessaria, preliminarmente:

l'esatta identificazione:

1. **del problema archivistico che si deve risolvere** (mancanza di spazio, mancanza di personale idoneo, necessità del rispetto della legislazione antinfortunistica e di sicurezza sui luoghi di lavoro, necessità di conoscere la documentazione archiviata, necessità di approntare mezzi di corredo...);
2. **dell'oggetto su cui si intende operare** (quantificazione corretta della documentazione oggetto del progetto, sue caratteristiche, presenza di materiale di tipo particolare come fotografie, video, documentazione elettronica...);
3. **dell'obiettivo che si intende raggiungere** (conservazione in locali messi a disposizione dall'outsourcer di tutto l'archivio o di parte di esso, di deposito o storico, attuazione delle procedure di scarto, schedatura ed inventariazione, con l'individuazione del livello di tale schedatura ed inventariazione, revisione dei flussi documentali, gestione dell'archivio corrente, preparazione di piani di classificazione e di conservazione, redazione di mezzi di corredo quali elenchi ed inventari, riorganizzazione gestionale...);
4. **delle operazioni necessarie per il raggiungimento di tali obiettivi** (ricognizione delle condizioni di conservazione, schedatura e redazione dell'elenco di consistenza con il recupero delle informazioni del sistema di archiviazione già in uso, schedatura e presa in carico del materiale, inscatolamento, spolveratura, disinfestazione, sostituzione dei faldoni o dei contenitori originali, apposizione delle etichette, trasporto, riconsegna, prelievo per consultazione, prelievo definitivo, schedatura, riordino ed inventariazione dell'archivio storico - avente per risultato un inventario a stampa e/o informatizzato e/o un database -, individuazione del materiale giunto a scadenza di conservazione, preparazione degli elenchi di scarto, archiviazione e riproduzione dei supporti EDP; studio di un sistema di archiviazione, elaborazione del piano di classificazione e di conservazione, studio di un sistema informatico dedicato, progettazione di un programma per la protocollazione informatica, consulenza per la riorganizzazione dei servizi d'archivio, redazione di manuali e di strumenti d'uso, attività formativa...);
5. **dei servizi che, di conseguenza, è necessario richiedere.**

Per il raggiungimento dei risultati desiderati sono indispensabili:

- 1). la redazione di un contratto/capitolato analitico ed esaustivo in cui siano dettagliatamente descritti le necessità, gli obiettivi, l'oggetto e le varie fasi del progetto, i servizi richiesti, i tempi ed i prodotti di tali servizi;

2). la scelta di un “fornitore” del servizio adatto, adeguato, competente e affidabile (e che quindi abbia lunga esperienza nel settore, sia specializzato per quel servizio che si richiede, disponga di adeguate strutture, metta a disposizione personale competente in ogni fase di svolgimento del progetto, sia di provata affidabilità, garantisca di adempiere a tutti gli obblighi di legge...).

Come procedere

Fare chiarezza su questi punti è indispensabile per evitare malintesi, delusioni, risultati non corrispondenti alle aspettative, alle richieste e agli stanziamenti, aumenti di costi non preventivati, difficoltà nel successivo reperimento della documentazione.

Per migliorare la gestione di un archivio, o per risolvere uno specifico problema (quale, per esempio, l’inventariazione), talvolta è più conveniente, da tutti i punti di vista, avvalersi non tanto di grandi società di outsourcing archivistico, ma piuttosto di piccoli gruppi di professionisti o di piccole società altamente specializzate, che possono offrire soluzioni idonee, scientificamente e tecnicamente corrette e a costi più contenuti. Anche in questi casi dovrà essere stipulato un contratto che individui le caratteristiche dei servizi richiesti, e dovranno essere offerte le massime garanzie di professionalità e serietà, riscontrabili dai curricula degli operatori, e dall’esatta indicazione dei lavori da svolgere, dei tempi di esecuzione e del risultato da raggiungere.

Quindi è necessario procedere, come prima cosa, ad una attenta **analisi del problema**, e valutarne tutti gli aspetti. Questa analisi deve essere condotta, nei casi in cui queste figure sono presenti, dai responsabili dell’archivio e dell’organizzazione dell’ente committente, eventualmente in collaborazione con un consulente esterno, e seguendo le indicazioni ed i suggerimenti dell’organo vigilante. La valutazione e l’analisi del problema devono portare alla redazione di uno **studio di fattibilità**, ed alla stesura di un **capitolato esattamente valutabile**, che possono essere indipendenti dal contratto o possono essere richiesti come parte integrante dello stesso. Tutto ciò permetterà di scegliere di conseguenza quel fornitore che dia le migliori **garanzie di qualità, poiché scientificamente e tecnicamente preparato e correttamente dimensionato** a svolgere il lavoro richiesto.

Le **condizioni contrattuali** devono essere esplicitate al massimo grado, e devono essere previste **clausole di garanzia** sulla buona riuscita dei vari momenti esecutivi del contratto; è quindi opportuno evitare la stipula di contratti a forfait. D’altra parte, il contratto deve avere una **durata temporale adeguata**, che garantisca il fornitore nel suo investimento, ed il committente sul bene rinveniente (banche dati, inventari, piani di conservazione e classificazione, ecc.), e consenta così di evitare spostamenti troppo frequenti della documentazione, a rischio della sua corretta conservazione.

E’ molto opportuno che il contratto preveda **l’articolazione in ‘moduli’**, da attuarsi anche successivamente, man mano che si intenda eventualmente fruire di altri servizi offerti dall’outsourcer, per esigenze nel frattempo sopraggiunte.

E’ anche indispensabile che siano ben definiti:

- la quantità della documentazione e le tipologie presenti;
- le caratteristiche ed il costo di ciascun servizio richiesto;
- i modi ed i tempi di fornitura di ognuno di essi;
- le modalità di fatturazione e pagamento;
- le professionalità impiegate;

- il grado di analiticità delle schedature richieste e della presa in carico, chiarendo l'obiettivo che con esse si vuole raggiungere (elenco di consistenza, inventario a stampa e/o informatizzato, banca dati).

Deve essere previsto il riutilizzo o il recupero di tutti i sistemi di gestione dell'archivio precedentemente in uso e la loro trascodifica nell'eventuale nuovo sistema.

Il sistema informatico necessario dovrà essere mantenuto sempre in efficienza, e, nel caso debba essere sostituito o aggiornato, dovrà essere garantito il trasporto di tutti i dati, le caratteristiche di funzionalità e le possibilità di ricerca.

E' necessario che venga esplicitata l'osservanza delle leggi e dei regolamenti, che venga stabilita adeguata copertura assicurativa, e che ogni altra ulteriore pattuizione venga specificata per iscritto.

Dovranno essere definite anche le penali, che dovrebbero riguardare, ancor più del rispetto dei tempi di esecuzione, la qualità dell'opera prestata, o, meglio, il rapporto tra qualità e tempo impiegato, privilegiando la prima.

Dovranno essere stabiliti parametri di costo congrui, considerando che ad un costo troppo basso non può ovviamente corrispondere una adeguata qualità del servizio: dovrà quindi essere privilegiato il giusto rapporto qualità/ prezzo, e questo sarà uno tra i principali criteri di scelta del fornitore.

Dovrà essere garantito che i servizi richiesti verranno eseguiti da personale professionalmente preparato e qualificato, e dovranno essere richiesti i curricula degli operatori (almeno per le figure chiave) e dei responsabili; in caso di sostituzione in corso d'opera, questa dovrà avvenire con personale dello stesso livello di preparazione ed esperienza.

Dovranno essere previsti, nei casi opportuni, la formazione e l'addestramento all'uso degli strumenti di gestione e del sistema informatico dedicato per gli utenti ed i responsabili dell'archiviazione presso l'ente produttore.

La possibilità del subappalto deve essere prevista all'atto della stipula, con contestuale indicazione dei soggetti interessati, i quali dovranno essere in possesso di requisiti idonei per quanto riguarda affidabilità, competenza tecnica e caratteristiche professionali del personale, che dovrà in ogni caso essere adeguatamente compensato. Il subappalto non potrà comunque riguardare servizi strettamente correlati con l'attività principale oggetto della fornitura.

Dovranno essere stabiliti parametri per il controllo di qualità ed identificati i soggetti competenti ad esercitare tale controllo.

Secondo quanto disposto dal decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, nei casi previsti sarà obbligo sottoporre il progetto alla competente autorità archivistica per la necessaria approvazione, e dovranno essere programmate periodiche verifiche da parte di quest'ultima, nell'ambito delle sue competenze di tutela e controllo, come per esempio in materia di scarti.

In sintesi, i successivi momenti di tale procedimento sono quindi concentrati nella valutazione della effettiva necessità/opportunità di procedere all'outsourcing archivistico, che porti:

- all'individuazione esatta dell'oggetto del capitolato o contratto,
- alla preparazione di uno studio di fattibilità,

- alla redazione di una richiesta esattamente valutabile, contenente la specifica dei servizi che dovranno essere forniti,
- all'individuazione dell'outsourcer adeguato,
- alla redazione di un progetto esecutivo,
- alla redazione di un capitolato tecnico-economico che descriva esattamente il servizio, la durata e i corrispettivi dovuti.

Dovranno poi essere previste periodiche verifiche sull'esecuzione delle varie fasi del progetto, anche da parte dell'autorità competente.

3.2 LA PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI ARCHIVISTICI

Introduzione

La difficoltà di gestire in modo razionale il costante incremento della documentazione, dovuta anche all'assenza di strumenti archivistici necessari a garantirne l'ordinato sviluppo - fenomeno riscontrabile indistintamente sia presso gli enti pubblici che presso quelli privati - porta alla consapevolezza di dover intervenire sugli archivi, cui consegue, molto spesso, la decisione di affidarli in outsourcing.

Gli obiettivi che gli enti, una volta presa coscienza del problema, intendono raggiungere, sono essenzialmente la riduzione dei costi di archiviazione (sia quelli logistici, relativi ai locali ed al rispetto delle normative di sicurezza, sia quelli relativi al personale) e, in secondo luogo, la modifica e l'ottimizzazione dei processi di lavoro.

Per conseguire tali obiettivi occorre innanzitutto analizzare a fondo la natura giuridica e la struttura organizzativa dell'ente, ed esaminare la massa documentaria sedimentatasi nel tempo, per comprenderne la particolare situazione, ed essere poi in grado di progettare e proporre la soluzione più adatta alla realtà incontrata.

Infatti, per gestire in modo corretto la produzione documentale e l'archiviazione dei documenti, vanno studiati ed elaborati i necessari strumenti, che vengono a configurarsi come elementi, strettamente correlati e connessi, di un 'sistema archivistico' unico, organico ed unitario: il **protocollo**, (sia tradizionale che informatico), per certificare l'arrivo e la partenza della corrispondenza, strettamente collegato con il **titolarlo**, per la corretta classificazione e fascicolazione dei documenti in entrata ed in uscita; il **massimario, o piano di conservazione e scarto**, per individuare quei documenti che verranno conservati a tempo illimitato e per determinare i termini temporali (legali, amministrativi, fiscali), trascorsi i quali si può procedere alla distruzione degli altri documenti; una regolamentazione costituita da **procedure** interne che indichino le corrette modalità per la costituzione dei fascicoli, il loro trasferimento, a tempo debito, dall'archivio corrente a quello di deposito e a quello storico, l'avvio allo scarto. Per la Pubblica amministrazione, in particolare, deve essere elaborato il **manuale di gestione** previsto dall'art. 5 del d.p.c.m. 31/10/2000 *Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428*.

Per raggiungere l'obiettivo ottimale, cioè la corretta gestione dei flussi documentali di un ente, che permette il veloce reperimento dei documenti e delle informazioni in essi contenute, ed una razionale fruizione degli spazi, è necessario coinvolgere nel progetto di riorganizzazione i massimi livelli dell'ente stesso.

L'archivio è infatti uno dei punti critici dell'organizzazione di un ente, determinante per il raggiungimento degli obiettivi connaturati con la sua attività. Questo concetto, molto spesso misconosciuto, deve essere acquisito dai vertici dell'ente, sia pubblico che privato, e, di conseguenza, da tutto il management. E' necessario quindi fare opera di convincimento e formazione, per promuovere la coscienza e le cognizioni in campo archivistico, anche prevedendo appositi corsi od incontri.

Tutto il sistema archivistico di una Pubblica amministrazione deve essere unitariamente gestito, a norma delle disposizioni vigenti (d.p.r. 445/2000), sotto la responsabilità di un unico dirigente competente, il quale dovrà avere il controllo di tutte le fasi dell'archiviazione e l'autorità per predisporre ed attuare i necessari interventi.

Tuttavia, anche presso gli enti privati, è necessario che venga individuata la figura del responsabile della funzione relativa al servizio archivistico, che possa analizzare le esigenze e proporre le adeguate soluzioni, figura che ci si augura venga opportunamente posta alle dirette dipendenze dell'alta dirigenza.

Nel caso di affidamento in appalto dei servizi di gestione archivistica questi responsabili dovranno anche avere l'autonomia per trattare con l'outsourcer, definendo di concerto con questo programmi, obiettivi, fasi di lavoro.

Non potendo raggiungere al primo impatto l'obiettivo ottimale, ci si può prefiggere un obiettivo intermedio, che consenta il migliore reperimento della documentazione già posta in essere dall'ente al momento dell'intervento di riorganizzazione.

Sarà per questo necessario approntare elenchi della documentazione archiviata, per individuarne gli uffici produttori, la qualità e la consistenza, stabilendo poi i necessari criteri di corrispondenza tra i precedenti sistemi di archiviazione e quelli proposti per la gestione dei documenti nell'ambito del progetto di organica razionalizzazione del sistema archivistico dell'ente.

La figura 1 vuole rappresentare con un grafico i diversi livelli di organizzazione che possono venire a determinarsi in un ente e nel suo archivio.

Assumendo che la situazione di partenza sia caratterizzata da un basso livello di competenza archivistica ed organizzativa, e da un medio livello di organizzazione logistica, relativa ai locali ed allo sfruttamento programmato ed ottimale dello spazio, il risultato che si vuole raggiungere con un progetto di razionalizzazione della gestione dei servizi archivistici sarà quello di ottenere il massimo livello possibile di competenze in campo archivistico, accompagnato dal migliore sfruttamento dello spazio, sia eventualmente in loco, sia con il trasferimento del materiale presso i depositi dell'outsourcer.

Approccio razionale alla gestione dell'archivio

Evoluzione delle competenze per la gestione dei documenti

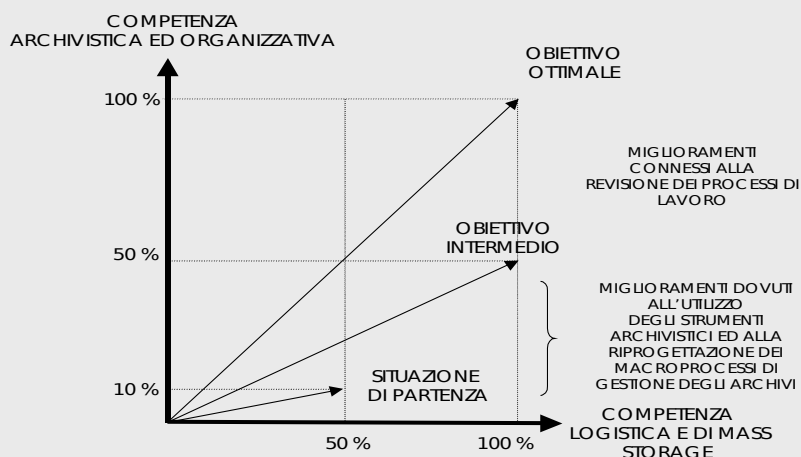


Figura 1

3.3 APPROCCIO RAZIONALE ALLA GESTIONE DELL'ARCHIVIO

La metodologia da adottare per affrontare i problemi della gestione documentale deve essere rigorosa ed analitica, tale da permettere non solo di comprendere la realtà dell'archivio in questione, ma anche di elaborare la soluzione più adatta alle effettive esigenze riscontrate, derivanti sia dalla natura giuridico-amministrativa dell'ente, sia dagli obblighi previsti dalla legislazione vigente. La soluzione, ovviamente, potrà essere più o meno complessa e articolata, a seconda dello stato dell'archivio esaminato.

Nei casi di affidamento in outsourcing totale o parziale della gestione archivistica, è comunque necessario ed opportuno che si venga ad instaurare una stretta dialettica tra l'ente e l'outsourcer, così da giungere a soluzioni motivate ed ampiamente condivise. E' altresì opportuno che tali soluzioni vengano sottoposte e discusse con gli organi dell'Amministrazione archivistica, istituzionalmente preposti alla tutela dei beni archivistici. I poteri ed i compiti di questi organi, ulteriormente precisati dal Codice dei beni culturali e del paesaggio (d.lgs. 22 gennaio 2004, n.42), ed in particolare quelli delle Soprintendenze archivistiche, non si esauriscono nell'autorizzazione al progetto nei casi prescritti, ma comportano l'offerta di assistenza, indirizzo e collaborazione per la buona riuscita dell'intervento durante tutte le fasi di esecuzione.

Nei paragrafi che seguono si delinea il percorso logico ed operativo che si propone per affrontare la questione, percorso che passa attraverso l'individuazione dei punti critici, degli obiettivi, della soluzione.

Descrizione dei punti critici

- Mancato rispetto degli obblighi derivanti dalla legislazione sugli archivi (d.lgs. 42/2004), dalle norme sulla trasparenza amministrativa (l. 241/1990 e successive m.i.), sulla

sicurezza nei luoghi di lavoro (d.lgs.626/1994; d.lgs.242/1996), sulla privacy (d.lgs.196/03), e dall'introduzione dei Sistemi di qualità¹⁷;

- Compresenza di disomogenei piani di classificazione ed archiviazione dei documenti;
- Costante incremento della documentazione sia cartacea che su qualsiasi altro supporto;
- Difficoltà di gestire razionalmente la massa documentale, anche per la mancata attuazione delle necessarie operazioni di scarto;
- Necessità di integrazione per le tipologie di documentazione prodotte dalle nuove tecnologie;
- Insufficiente adeguamento all'evoluzione tecnologica dei processi di gestione degli archivi;
- Appesantimento e rallentamento dei processi che comportano produzione di documenti;
- Aggravio dei costi di ricerca e consultazione (costi occulti);
- Elevati costi logistici e di personale.

Individuazione dell'obiettivo

- Rispettare le disposizioni legislative e gli standard di qualità;
- Ottimizzare i processi di archiviazione;
- Ridurre i costi di ricerca e consultazione dei documenti;
- Ridurre i costi logistici e di personale dedicati agli archivi;
- Ottimizzare i processi relativi al lavoro d'ufficio.

La soluzione

- Ricondurre sotto una gestione unitaria il sistema archivistico integrato dell'ente, individuando un responsabile qualificato professionalmente;

¹⁷ Per la Pubblica Amministrazione bisogna ricordare, in particolare, la necessità e l'opportunità di doversi riferire al quadro normativo riguardante il documento informatico e la gestione informatica dei flussi documentali, oggi rappresentato principalmente dalle disposizioni di cui al d.p.r. 28 dicembre 2000, n.445, *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*, integrato da numerose disposizioni successive, al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, *Codice dell'amministrazione digitale*, al decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159 *Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante Codice dell'amministrazione digitale*.

- Introdurre un unico ed organico sistema di registrazione e di classificazione dei documenti, che contempli il protocollo, il piano di classificazione e conservazione, il regolamento e le procedure di archiviazione o il manuale di gestione;
- Uniformare ed ottimizzare le procedure di archiviazione eventualmente già esistenti, rispetto ad un modello di gestione che consideri gli archivi corrente, di deposito e storico come una entità unica (vedi figura 2);

- Adottare sistemi per la gestione elettronica dei documenti e la conservazione dei documenti elettronici;
- Migliorare, in sintesi, le competenze nei sistemi di gestione della documentazione.

- L’approccio progettuale prevede due fasi di lavoro, strettamente integrate. Nella prima si acquisiranno tutte le informazioni sulla gestione delle carte in uso fino a quel momento presso l’ente, e si elaboreranno soluzioni corrette secondo le norme archivistiche, per impostare una nuova gestione dei flussi documentali, tenendo conto del corretto modello di gestione dei documenti costituito dai processi e dalle procedure di esercizio. Ci si concentrerà dunque sulla rilevazione e l’analisi di quanto già prodotto ed archiviato dall’ente, in modo da acquisire gli elementi, i dati e le informazioni necessarie.
- La prima fase ha quindi un carattere squisitamente archivistico ed organizzativo.
- Nella seconda si disegneranno le soluzioni più adatte e si progetteranno le necessarie ed opportune tecnologie informatiche, col fine di ottimizzare la gestione dei documenti nell’archivio corrente.

Prima fase

Nella prima fase ci si preoccuperà di individuare e raccogliere gli elementi necessari allo studio della soluzione per la riorganizzazione dell'archivio. Questa analisi conoscitiva verrà condotta principalmente sugli archivi di deposito e, se presente, sull'archivio storico, e dovrà portare ad una migliore gestione degli stessi, avendo come obiettivo risparmi di costi e di tempi nel reperimento di documenti ed informazioni.

Non bisognerà comunque tralasciare di acquisire dati e notizie sulle condizioni dell'archivio corrente, anche attraverso domande e questionari presentati ai responsabili dei diversi uffici dell'ente.

Per migliorare la gestione dell'archivio, ed ottenere un risultato duraturo nel tempo, è infatti essenziale, come si è detto, operare sull'organizzazione dell'archivio corrente, attraverso strumenti di gestione ben individuati, quali il protocollo, il piano di classificazione, il massimario di conservazione, ed un insieme di regolamenti e procedure per la fascicolazione e l'archiviazione. D'altra parte, impostando adeguatamente il modello di sistema per la conservazione dei documenti, si otterrà non solo di rispondere agli obblighi di conservazione legale ed amministrativa degli stessi, ma si garantirà all'ente la possibilità di preservare la propria memoria, e, di conseguenza, la possibilità di testimoniare la propria storia ed evoluzione.

La prima fase si articola nelle attività di seguito descritte.

L'analisi della situazione di partenza

Questa prima attività di rilevazione, basata sullo studio della documentazione esistente e sull'eventuale compilazione di questionari personalizzati, consentirà di:

- descrivere l'organizzazione preposta alla gestione degli archivi all'interno dell'ente, rilevando la quantità e la qualità delle risorse umane dedicate;
- individuare gli strumenti e le procedure in uso per l'archiviazione della documentazione;
- verificare e analizzare le disposizioni interne vigenti per la conservazione della documentazione;
- definire le quantità, le condizioni e la dislocazione logistica degli archivi correnti e di deposito;
- rilevare l'eventuale presenza di archivi storici;
- rilevare l'eventuale esistenza ed utilizzo di strumenti archivistici di corredo (elenchi, schede, guide, inventari, ecc.) e di programmi informatici dedicati.

L'elaborazione dei risultati ottenuti dall'analisi delle informazioni così raccolte consentirà di progettare gli interventi da effettuare.

L'elaborazione degli strumenti di gestione archivistica

Questa attività prevede l'eventuale adattamento (se già esistenti) o la creazione ex novo degli strumenti archivistici atti a garantire l'ordinato sviluppo degli archivi e il razionale passaggio dei documenti attraverso le tre fasi del proprio ciclo di vita, dall'archivio corrente, a quello di deposito, a quello storico (cioè a conservazione illimitata): il protocollo, il piano di classificazione, il

massimario di conservazione e scarto ed il regolamento contenente le procedure per la fascicolazione e l'archiviazione.

La protocollazione, come si è detto, dà garanzia giuridica della data di arrivo o di partenza di un determinato documento.

Il piano di classificazione organizza la documentazione a seconda dell'attività dell'ente e consente il formarsi dei fascicoli e delle serie in cui si viene ad articolare l'archivio.

Il massimario di conservazione e scarto determina i tempi di conservazione dei documenti, individuando ciò che deve essere conservato illimitatamente e ciò che invece può essere periodicamente distrutto, avendo raggiunto i termini legali e non rivestendo interesse storico. Le procedure ed il regolamento di archiviazione o il manuale di gestione indicano i passi necessari per la corretta formazione dei fascicoli, il passaggio degli stessi da una fase all'altra dell'archivio, l'avvio allo scarto, ecc.

La riorganizzazione dei processi e delle procedure di gestione

Con questa attività si definiscono e/o si riorganizzano i processi che regolano la gestione di ciascun flusso documentale, in maniera da integrare le singole fasi dell'archivio (corrente, di deposito, storico) in un unico ciclo di vita. L'archivio è infatti unico ed unitario, e come tale va sempre considerato. L'archivio e gli strumenti per la sua gestione costituiscono un sistema integrato, di cui tutte le componenti sono imprescindibili per il raggiungimento dei risultati prefissati. Evidentemente ciascun processo darà luogo alla relativa procedura operativa, che, caso per caso, dovrà tener conto della struttura organizzativa dell'ente.

Nella figura 3 (che trae spunto dal Modello di gestione illustrato in figura 2) sono definiti i processi necessari per una gestione ottimale dei documenti in ciascuna fase del loro ciclo di vita.

I diversi uffici trattano, producendo e ricevendo documenti, le pratiche di loro competenza.

I documenti in arrivo dovranno essere protocollati, con l'apposizione del numero progressivo di protocollo, la data e la classifica desunta dal piano di classificazione; stessa operazione dovrà essere effettuata su quelli in partenza.

Nel caso di protocollo centralizzato, la protocollazione verrà effettuata a cura dell'Ufficio che gestisce il sistema archivistico dell'ente, mentre, nel caso di protocollo condiviso, tale operazione sarà a cura di ciascun ufficio (ma sempre sotto il controllo unitario del primo). **Nei casi di enti della Pubblica amministrazione, spetta al dirigente responsabile dell'Ufficio individuare, ai sensi dell'articolo 53 del d.p.r. 445/2000, i documenti non soggetti a protocollazione.**

In questa fase (archivio corrente) è molto importante che si operi la corretta fascicolazione delle pratiche, così che ciascun fascicolo riguardi la trattazione di un unico affare, e contenga esclusivamente documenti ad esso pertinenti.

Terminato l'uso corrente dei fascicoli, questi verranno trasferiti, secondo le procedure stabilite, all'archivio di deposito, condizionati in contenitori di diverso genere (unità di conservazione), che potranno contenere una o più unità archivistiche (fascicoli). Per ottimizzare gli spazi di conservazione, le unità archivistiche potranno essere ricondizionate in contenitori di misura standard. Presso l'archivio di deposito la documentazione verrà conservata per tutto il tempo stabilito dal massimario di conservazione e scarto.

La documentazione che è stata individuata **a conservazione illimitata** verrà periodicamente trasferita in uno specifico settore dell'archivio, l'archivio storico, dove, nel caso degli enti pubblici

e dei privati dichiarati di notevole interesse, dovrà essere inventariata, secondo quanto stabilito per legge (art.30 del d.lgs.42/2004). La documentazione prodotta dagli organi giudiziari ed amministrativi dello Stato dovrà invece essere versata all'Archivio centrale dello Stato e agli archivi di Stato competenti per territorio, trascorsi quaranta anni dall'esaurimento delle pratiche (art.41 del d.lgs.42/2004).

Per quella documentazione che è stata individuata a **conservazione limitata nel tempo**, trascorsi i termini stabiliti per obblighi legali od amministrativi o per interesse dell'ente, l'ufficio gestore del sistema archivistico attuerà le procedure per l'avvio al macero. Stilerà quindi gli elenchi di scarto, secondo quanto indicato nel massimario, che verranno sottoposti, per ulteriore verifica, agli uffici produttori di quella documentazione. Se gli uffici produttori concorderanno, la documentazione verrà avviata allo scarto, previa autorizzazione, nei casi previsti dalla legge, degli organi dell'Amministrazione archivistica a ciò preposti (le Soprintendenze per gli archivi degli enti pubblici e dei privati dichiarati; la Direzione generale degli archivi, su proposta delle Commissioni di sorveglianza istituite presso gli organi giudiziari ed amministrativi dello Stato, art.21 del d.lgs.42/2004).

Qualora invece gli uffici produttori, o, se del caso, gli organi dell'Amministrazione archivistica, intendano conservare per altro tempo la documentazione proposta per lo scarto, sarà cura dell'ufficio gestore del sistema archivistico aggiornare in tal senso il massimario. Ugualmente, il massimario dovrà essere aggiornato in quei casi in cui venga individuata una nuova tipologia di documentazione, che non vi era contemplata.

Ciclo di vita delle pratiche negli Archivi

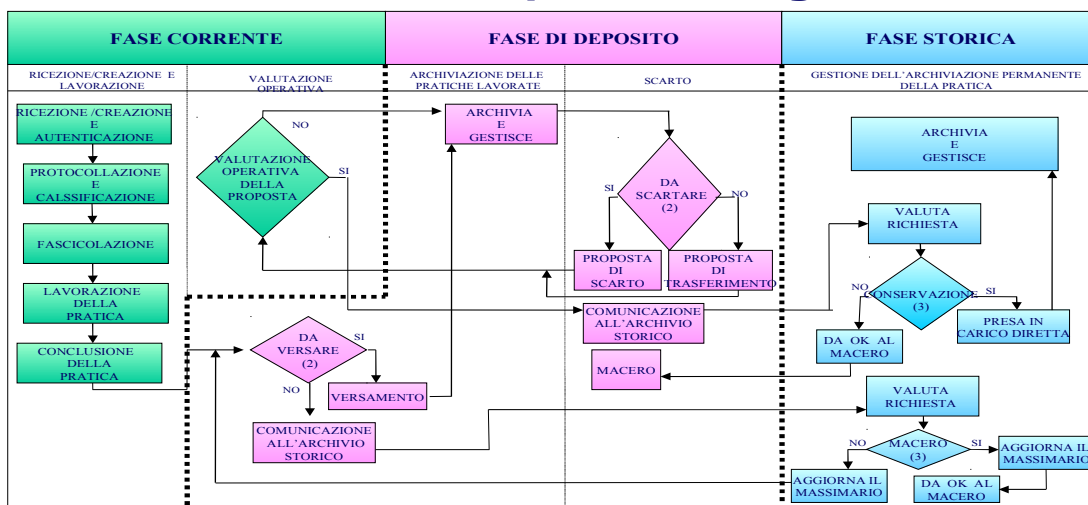


Figura 3

La gestione degli archivi preesistenti

Sulla base dell'analisi condotta secondo quanto detto, saranno effettuati gli opportuni interventi anche sui complessi documentari già in essere al momento dell'introduzione del nuovo sistema.

Si procederà ad una rilevazione, per quanto possibile puntuale e precisa, della documentazione archiviata, e del sistema di archiviazione utilizzato. Nella delicata fase di transizione, **sarà necessario prestare molta attenzione a predisporre precisi criteri di corrispondenza tra i**

modelli di archiviazione precedentemente utilizzati per la documentazione preesistente, ed i nuovi modelli proposti nel nuovo progetto per l'archiviazione dei documenti, in modo da garantire anche, ed in ogni caso, la corretta attribuzione all'ufficio produttore o responsabile delle carte.

Sulla base dei tempi di conservazione definiti nel corso del progetto, si individuerà:

- 1) la documentazione che potrà essere avviata immediatamente allo scarto, in quanto ha già raggiunto i termini legali di conservazione, a norma della legislazione vigente, e non riveste interesse storico;
- 2) quella per la quale non sono ancora scaduti i termini di conservazione;
- 3) quella da destinare alla conservazione illimitata.



Il sistema informatico a supporto della gestione

Per rendere efficaci ed efficienti i nuovi processi di gestione dei flussi documentali è auspicabile disporre di un sistema informatico (basato sull'utilizzo delle tecnologie di volta in volta ritenute più opportune, anche in relazione alle dotazioni tecnologiche esistenti presso l'ente), che, oltre a semplificare le attività degli addetti al servizio archivistico, permetta all'utente di effettuare in maniera semplice e veloce le operazioni di versamento, di ricerca, di richiesta e di consultazione della documentazione d'archivio di cui è soggetto produttore o cui ha accesso.

Ovviamente, non tutte le realtà richiedono la realizzazione di un sistema informatico: la eventuale necessità viene valutata in fase progettuale. Peraltro un qualificato outsourcer archivistico sarà sempre in grado di fornire un adeguato sistema informatico.

Le principali funzionalità del sistema informatico sono di seguito descritte.

Il sistema:

- Garantisce le operazioni standard per la gestione degli archivi (versamento, ricerca, consultazione, scarto, ecc.);
- Gestisce la struttura organizzativa attuale di ciascun ente (area funzionale, unità organizzativa, ufficio, centro di costo, codici di abilitazione, ecc.);
- Riassegna gli archivi ai responsabili gestionali, in caso di variazioni organizzative;
- Garantisce la registrazione di tutte le attività espletate sulle unità elementari dell'archivio dall'utente e dal fornitore del servizio (outsourcer);
- Assicura una vista logica unica di tutto l'archivio aziendale;
- Garantisce la gestione di diversi livelli di autorizzazione per l'accesso;
- Permette la fatturazione dei servizi con evidenza dei costi.

Seconda Fase

La seconda fase riguarda fondamentalmente l'ottimizzazione della gestione dell'archivio corrente, mediante l'utilizzo delle tecnologie informatiche.

Vengono, a tale scopo, analizzati in dettaglio i processi d'ufficio, considerando i flussi documentali da essi generati, con lo scopo di ottimizzarne l'esercizio; a tal fine si utilizzano particolari metodologie organizzative (quali il BPR-Business Process Reengineering), che sono molto efficaci per ridisegnare i processi di lavoro in maniera ottimale.

Così, una volta rese le attività d'ufficio più efficaci ed efficienti, si progettano e si realizzano i relativi sistemi informatici di supporto, basati essenzialmente sulle tecniche di Document & Work flow Management.

Il quadro legislativo vigente a supporto della semplificazione dei procedimenti amministrativi nella Pubblica amministrazione, costituito da numerose disposizioni di legge principalmente contenute nel d.p.r. 445/2000, nel d.lgs. 82/2005 e nel d.lgs. 159/2006, e che ha impatto significativo anche sulla gestione dei flussi documentali degli enti privati, fa esplicito riferimento all'approccio appena indicato.

3.5 IL CONTRATTO DI OUTSOURCING ARCHIVISTICO

3.5.1 Caratteristiche del Fornitore (Outsourcer)

La scelta del fornitore di servizi archivistici adeguato dovrà essere basata su precisi criteri e sulla rispondenza a determinati requisiti, che vengono qui indicati in maniera specifica.

Nei casi in cui si ricorra alla figura del Raggruppamento temporaneo d'impresa, l'ente committente dovrà assicurarsi che l'azienda mandataria sia in possesso dei principali requisiti richiesti.

Requisiti generali

Le capacità professionali dell'outsourcer devono essere documentate, significative e riconoscibili; deve essere accertata una positiva esperienza pluriennale - almeno tre anni - maturata nel settore. L'organizzazione e le dimensioni del fornitore devono essere commisurati all'entità ed alla qualità del servizio da erogare. La Ditta deve offrire un ottimo rapporto qualità/ prezzo, buone referenze ed ottima reputazione, a garanzia della durata pluriennale del servizio, e deve avere la capacità di monitorare adeguatamente l'evoluzione dello stesso (sia in termini di fabbisogni emergenti, che di proposta di nuovi servizi). Deve quindi dare le massime garanzie di affidabilità e di competenza.

Requisiti professionali

L'outsourcer deve essere in grado di progettare soluzioni ad hoc, metodologicamente corrette nel rispetto dei principi fondamentali dell'archivistica, dell'organizzazione e del records management, partendo dall'analisi dei problemi del cliente (di solito, di volta in volta diversi); deve, dunque, offrire la necessaria consulenza per la risoluzione di quello specifico problema, mantenendo chiara la visione d'insieme, in un quadro generale, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le competenze dell'outsourcer devono essere contraddistinte da una approfondita conoscenza del settore professionale in cui è chiamato ad erogare il servizio richiesto. Quindi, a seconda dei casi, non solo degli aspetti logistici che concernono la conservazione materiale dei documenti, ma soprattutto degli aspetti archivistici, informativi ed, assai spesso, organizzativi e legali. Tale consolidata esperienza nel campo dell'archiviazione e della gestione dei flussi documentali deve essere dimostrata con il possesso di adeguato curriculum aziendale.

L'outsourcer deve essere in grado di mettere a disposizione personale idoneo, correttamente e specificamente formato e numericamente adeguato per l'esecuzione di ogni servizio e di ogni fase del contratto.

Per gli archivisti deve essere accertato il possesso del relativo diploma, o anche la frequenza di corsi professionali specifici, promossi da istituzioni pubbliche o private di provata e sicura affidabilità (quali l'Amministrazione archivistica, l'Associazione Nazionale Archivistica Italiana, le Regioni, ecc.)

Il capitolato deve richiedere i curricula del personale dipendente cui viene affidato l'incarico, (almeno per le figure chiave), e del responsabile di progetto. Le eventuali sostituzioni di personale in corso d'opera devono avvenire con personale in possesso dei medesimi requisiti culturali e professionali stabiliti nel contratto.

L'outsourcer deve poter fornire un sistema informatico con caratteristiche opportune. Quando si prevede la gestione degli archivi presso i locali degli outsourcer e l'erogazione di servizi agli utenti, il sistema dovrà consentire la registrazione di tutte le informazioni concernenti le attività di gestione e dovrà supportare e monitorare l'esecuzione dei processi in corso d'opera. A tal fine occorrerà prevedere sia le funzioni di gestione degli aspetti logistici della conservazione (per esempio gestione del codice a barre), che quelli relativi agli aspetti informativi ed archivistici. Il sistema informatico deve permettere il recupero del sistema di archiviazione precedentemente in uso presso il committente.

Gli appaltatori che effettuino la conservazione nei propri locali devono possedere un sistema di qualità certificato UNI EN ISO 9001:2000.

Requisiti logistici

I locali d'archivio dell'outsourcer devono essere adeguati per dimensione, per numero e per dislocazione territoriale, e dotati di tutti i sistemi e degli impianti necessari per assicurare il concordato livello di sicurezza fisica e logica dei documenti conservati. I sistemi e gli impianti generici e specifici, oltre che i locali d'archivio, devono rispettare i disposti delle leggi relative alla sicurezza sul lavoro (d.lgs.626/1994) ed alla protezione dei dati personali (d.lgs.196/2003).

I sistemi, i mezzi e le procedure utilizzati dall'appaltatore per il trasporto dei documenti devono essere sicuri e permettere il reperimento di uno specifico fascicolo anche durante la fase di trasporto. I documenti d'archivio devono essere accompagnati da appositi documenti di trasporto concordati, identificativi sia della quantità che della natura del bene viaggiante, debitamente compilati in ogni loro parte.

3.5.2 Caratteristiche del Contratto

L'affidamento in esterno dei servizi d'archivio dovrà essere regolato da un **contratto**, ovviamente redatto in forma scritta, in cui saranno descritti in modo esatto tutti i tipi di servizi che si vogliono appaltare e specificate tutte le condizioni, sia generali che particolari. Del contratto dovranno far parte integrante le specifiche recanti sia la descrizione del servizio, sia la durata e i corrispettivi.

E' opportuno che, nello svolgimento dell'attività, l'outsourcer si impegni formalmente ad osservare la normativa attualmente in vigore nel territorio della Repubblica Italiana relativa ai servizi da svolgere e che sia disponibile ad adeguarsi ad eventuali future norme di legge e regolamenti, anche attraverso una rinegoziazione del contratto, ove necessario. Il contratto, per quanto nello stesso non previsto, rimane regolato dalla legge italiana.

Condizioni generali

Terminologia

Occorre stabilire un glossario dei termini utilizzati nel contratto, per evitare ogni ambiguità nella definizione delle condizioni contrattuali; ciò si rende particolarmente necessario nel caso di contratti di outsourcing dei servizi d'archivio, in quanto la relativa terminologia fa riferimento a molteplici, specifiche discipline tecniche e scientifiche (archivistica, organizzazione, logistica, informatica, diritto).

A tale proposito si propone di utilizzare una parte o tutto il *Glossario* di seguito allegato, che può costituire la base per un linguaggio condiviso, aggiungendo, eventualmente, i soli termini tipici della terminologia contrattuale (p.e. Committente, Aggiudicatario, Contratto, Parte, Rappresentante del Committente e dell'Aggiudicatario, Subappaltatori, Terzi, Specifiche tecniche).

Oggetto del contratto

Va specificato esattamente l'oggetto del contratto: p.es.: "Servizio di immagazzinamento", "Gestione degli archivi di deposito e/o correnti e/o storici", "Schedatura ed inventariazione", ecc.

Durata e validità del contratto

La durata del contratto deve essere pluriennale (3, 5, 10 anni), in quanto i benefici scaturenti dall'affidamento dei servizi d'archivio in outsourcing manifestano la maggiore efficacia ed efficienza sul medio-lungo periodo.

Devono essere comunque specificati durata e validità del contratto, le modalità del rinnovo (tacito, esplicito), i termini entro i quali va data disdetta del contratto in procinto di scadere e le modalità di avviso.

Risoluzione

E' opportuno specificare i casi in cui il committente e l'outsourcer avranno il diritto di risolvere il contratto.

Tra i casi da considerare da parte del committente vi sono i seguenti possibili eventi relativi alla responsabilità dell'appaltatore:

- non si dia inizio all'erogazione dei servizi alla data stabilita dalle condizioni specifiche;
- non siano forniti i servizi in conformità alle condizioni contrattuali;
- non sia impiegato il personale e/o le attrezzature e/o i locali d'archivio con i requisiti concordati;
- non sia garantita la sicurezza intrinseca della documentazione conservata;
- non siano osservate le norme e le procedure del Sistema di Qualità certificato, qualora questo sia richiesto;
- si sia omissso di stipulare o di rinnovare le polizze assicurative previste nel contratto;
- l'appaltatore si trovi sottoposto ad una qualsiasi delle procedure concorsuali previste dalle leggi in materia.

Tra i casi da considerare da parte del fornitore vi sono i seguenti possibili eventi relativi alla responsabilità del committente:

- non venga conferito il materiale documentale nei tempi e/o nei modi e/o nelle quantità previste dal contratto;
- non vengano effettuati i pagamenti nei tempi stabiliti.

Recesso

Occorre definire se e con quali modalità il committente e/o l'outsourcer avranno il diritto di recedere dal contratto e con quale eventuale onere economico per il recedente.

Tenuto conto dell'importanza operativa e della eventuale mutata organizzazione interna del committente a seguito dell'affidamento in outsourcing del servizio d'archivio, per nessuna ragione, salvo le ipotesi di forza maggiore contrattualmente disciplinate, l'appaltatore dovrebbe poter recedere dal contratto oppure sospendere totalmente o parzialmente l'erogazione dei servizi.

Ritiro dei documenti (in caso di risoluzione o recesso del contratto)

In caso di disdetta e/o ritiro definitivo dei documenti da parte del committente, è necessario considerare le spese di manodopera, di movimentazione e di trasporto dal deposito dell'appaltatore alla sede indicata dal committente.

E' opportuno far menzione che l'aggiudicatario e l'Ente committente concorderanno il piano di ritiro definitivo dei documenti. L'Ente è comunque tenuto a corrispondere all'outsourcer il pagamento dei servizi goduti fino al momento dell'effettivo ritiro degli stessi. Ove, per cause addebitabili al committente, non si accordasse il piano di ritiro entro un periodo ragionevole di tempo, è necessario stabilire preventivamente gli oneri relativi al canone di conservazione per i mesi residui.

Bisogna considerare che la cessazione del contratto non deve liberare l'Ente committente dalla obbligazione di pagare qualsivoglia somma all'appaltatore già dovuta o che diverrà dovuta successivamente, né libererà entrambe le parti da qualsivoglia responsabilità in cui siano incorse prima della data di efficacia di detta risoluzione.

Oneri a carico dell'outsourcer

E' buona norma indicare esplicitamente gli oneri che si assume l'appaltatore nell'espletamento del contratto; tra questi è opportuno indicare:

- il trattamento economico, contributivo, assistenziale ed antinfortunistico per il personale impiegato nei servizi contrattuali, in conformità alle norme ed alle leggi vigenti;
- le spese relative alle polizze assicurative contrattualmente concordate;
- le spese generali, le imposte ed ogni altra spesa necessarie per la completa esecuzione dei servizi contrattuali;
- la corretta conservazione e gestione dei documenti, nel rispetto di quanto disposto al riguardo sia dal Codice dei beni culturali e del paesaggio (d.lgs. n.42 del 22 gennaio 2004), sia dalle altre leggi in materia di beni culturali.

Oneri a carico dell'Ente committente

È buona norma indicare anche per l'Ente committente gli oneri che, in esecuzione del contratto, saranno direttamente ed esclusivamente a suo carico; tra questi è opportuno indicare:

- le spese per le attività del proprio personale impiegato nei servizi contrattuali;
- il pagamento dei servizi, in conformità con le relative condizioni contrattuali;
- ogni spesa per attività da effettuarsi sul materiale documentario non indicate nel contratto come a carico dell'outsourcer.

Responsabilità delle Parti

Le Parti, salvo il caso di dolo o colpa grave, per il quale le conseguenze civili e penali sono a totale carico della Parte responsabile, debbono disciplinare, anche con riferimento ad una eventuale copertura assicurativa r.c.a. ed infortuni (la cui stipula deve essere richiesta all'appaltatore nell'ambito delle clausole contrattuali), il risarcimento dei danni alle cose e/o alle persone dell'Ente committente e/o dell'outsourcer e/o dei terzi, derivati nell'esecuzione dei servizi contrattuali.

Fallimento dell'outsourcer

In caso di fallimento della ditta aggiudicataria, l'Ente committente potrebbe risolvere il contratto, rilevando, qualora non sussistessero impedimenti di ordine giudiziario, i servizi eseguiti dall'outsourcer ai prezzi contrattuali.

Obbligazioni al termine o all'interruzione del contratto

Al termine naturale o prematuro (risoluzione, recesso, fallimento del fornitore, forza maggiore) del rapporto contrattuale il committente avrà diritto a:

- spostare immediatamente il proprio materiale documentario in altro luogo;
- acquisire, ad un prezzo contrattualmente concordato, i dati registrati su supporto elettronico relativi ai propri documenti, e le specifiche necessarie alla loro gestione;
- utilizzare o acquisire il sistema informatico usato dall'outsourcer per l'erogazione del servizio.

Quando siano stati specificamente elaborati per enti della Pubblica Amministrazione, sistema informatico, sorgenti del software e database rimangono di proprietà del committente.

Solo in caso di recesso anticipato da parte del committente, a carico dello stesso dovrebbero ricadere almeno tutti gli eventuali costi d'investimento ancora non ammortizzati e quelli organizzativi subiti dal fornitore per far fronte al contratto.

Cedibilità del credito

Occorre disciplinare l'eventuale cedibilità del credito da parte dell'outsourcer a terzi.

Cessione del contratto / Subentro

E' opportuno prevedere, al momento della stipula, la possibilità e le condizioni di cessione del contratto a terzi, o di subentro di una società di outsourcing ad un'altra.

Nel caso di enti della Pubblica Amministrazione tale facoltà deve essere prevista solo in casi eccezionali.

Subappalto

Normalmente è vietato affidare in subappalto qualsiasi parte dei servizi contrattuali senza l'autorizzazione del committente. Per la Pubblica Amministrazione tale circostanza è regolamentata da specifiche norme della Comunità Europea, recepite dall'ordinamento italiano.

Qualora nel contratto sia previsto che parte del servizio richiesto venga affidata in subappalto, l'appaltatore deve indicare, al momento della stipulazione del contratto, i soggetti interessati al subappalto, e garantire che siano in possesso dei medesimi requisiti di affidabilità e competenza tecnica stabiliti nel contratto. Il subappaltatore deve impiegare personale con caratteristiche professionali adeguate allo svolgimento di quella parte del servizio, equamente retribuito e garantito previdenzialmente.

L'autorizzazione al subappalto potrà essere condizionata alla quantità e alla tipologia dei servizi subappaltati, verificando che essi non siano strettamente correlati all'attività principale oggetto della fornitura.

Forza maggiore

Le Parti non saranno considerate responsabili di eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a cause di forza maggiore. Con tale termine si intendono eventi e/o circostanze di carattere eccezionale e/o imprevedibile che, malgrado gli interventi di prevenzione e contenimento, le Parti stesse non potessero arrestare, evitare e/o controllare e che impedissero parzialmente o totalmente l'esecuzione del contratto.

Evidentemente, in tali condizioni i danni dell'appaltatore e/o del committente subiti in seguito al verificarsi di eventi di forza maggiore saranno a carico di chi li ha subiti.

Occorre regolamentare le modalità di comunicazione tra le Parti del verificarsi di eventi di forza maggiore e di gestione delle relative conseguenze. Occorre infine regolamentare il caso di persistenza delle cause di forza maggiore oltre un certo limite temporale.

Arbitrato

Può essere contrattualmente previsto l'istituto dell'arbitrato per sanare controversie scaturenti dall'esercizio del contratto.

Per il funzionamento dell'istituto dell'arbitrato occorre stabilire le regole per la costituzione del Collegio arbitrale e le modalità di formulazione ed erogazione del giudizio.

Modifiche al contratto

Le eventuali modifiche al contratto devono risultare per iscritto e devono essere concordate tra le Parti.

Accesso / Riservatezza

Le informazioni relative al committente apprese dall'appaltatore nell'esercizio del contratto devono essere considerate come assolutamente riservate. L'appaltatore deve impegnarsi a prendere tutti i provvedimenti possibili ad assicurare e proteggere la riservatezza delle informazioni del committente nei confronti di chiunque, ad eccezione delle persone incaricate dal committente nell'esercizio del contratto.

L'appaltatore deve adeguarsi alla normativa sulla privacy, (d.lgs.196/2003 e successivi regolamenti e integrazioni), per quanto riguarda la sicurezza dei dati. Sia il committente che l'appaltatore devono nominare un responsabile del trattamento dei dati ai sensi del d.lgs.196/2003.

Le modalità per l'accesso a terzi devono essere stabilite dal committente nell'ambito delle proprie responsabilità e, per la Pubblica Amministrazione, nel rispetto delle normative vigenti (l.241/1990 e successive m.i.; d.lgs.42/2004).

Comunicazioni contrattuali

Le comunicazioni richieste dal contratto devono essere fatte per iscritto.

Condizioni specifiche

Prezzi e relativa variabilità degli stessi

La remunerazione del servizio da parte del committente deve prevedere uno specifico corrispettivo per ciascuna tipologia e per ciascuna occorrenza di servizio reso. Pertanto, per ciascun tipo di servizio fornito dall'appaltatore deve essere previsto un prezzo unitario, per occorrenza di servizio.

E' buona norma prevedere un incremento annuale (o biennale, a seconda della durata del contratto) dei prezzi, in funzione dell'incremento dei costi, individuato consultando specifiche tabelle ISTAT (p.e. l'incremento del costo della vita per operai ed impiegati).

Fatturazione

La fatturazione dovrebbe essere effettuata mensilmente, sulla base di consuntivi di servizio redatti dall'appaltatore e sottoscritti per accettazione dal committente, riportanti i servizi resi nel periodo di riferimento ed esposti per tipologia e per quantità.

Pagamenti

Occorre stabilire un termine congruo e ragionevole per il pagamento delle fatture dell'appaltatore da parte del committente.

I pagamenti non dovrebbero essere interrotti per nessuna ragione, anche se fosse in atto un contenzioso.

Penali

L'eventuale ritardo nell'inizio dei servizi e/o il non rispetto della qualità dei livelli di servizio contrattualmente stabiliti, dovrebbe comportare l'applicazione di penali che tengano conto dell'entità del ritardo e della tipologia e della qualità dei servizi per la quale si è determinata l'inadempienza.

Occorre, inoltre, stabilire le modalità ed i tempi di erogazione delle penali.

Responsabilità

E' necessario indicare che il committente si impegna ad utilizzare per il deposito dell'archivio contenitori acquisiti dall'appaltatore o altri di equivalenti caratteristiche tecniche e dimensionali, comunque preventivamente approvati dall'appaltatore stesso.

Nel caso in cui attribuisse ai documenti affidati all'appaltatore un valore particolare, eccedente quello corrispondente al canone annuo per unità di misura di fatturazione, è buona norma

che il committente ne segnali tempestivamente l'ammontare all'appaltatore perché questi possa stipulare con la Compagnia assicuratrice un contratto complementare, le cui spese saranno incluse nel canone di servizio o fatturate separatamente al committente. In caso di mancata comunicazione e/o quando non sia ragionevolmente possibile stipulare una specifica assicurazione, l'appaltatore non potrà comunque essere ritenuto responsabile per i danni eventualmente subiti dal committente in relazione a tale valore particolare.

E' opportuno indicare se il materiale affidato, oltre alla documentazione d'archivio, comprenda altre tipologie quali oggetti preziosi, monete o denaro in qualsiasi forma, manoscritti letterari o artistici, libri vari, documenti destinati alle vendite di valori mobiliari, per i quali sarà necessario dettagliare nel capitolato eventuali modalità di conservazione, al fine di formulare un giusto prezzo che consideri gli aspetti anomali rispetto alla normale gestione.

Per ovvi motivi di sicurezza, inoltre, il committente sarà tenuto a segnalare la presenza di documentazione deteriorata o contaminata, che dovrà essere sottoposta a bonifica e/o disinfestazione prima della consegna. L'eventuale consegna di materiali, facenti parte dell'archivio, che possano nuocere alla buona conservazione dei documenti cartacei o magnetici, e comunque della restante documentazione, dovrà essere ugualmente segnalata all'appaltatore, che sarà tenuto a conservarla in maniera idonea.

Il peso di ciascun contenitore non dovrà in nessun caso eccedere quanto stabilito dalle norme sulla sicurezza.

In caso di violazione delle previsioni di cui sopra, il committente deve rispondere di ogni danno diretto e indiretto subito dall'appaltatore come conseguenza di detta violazione.

Il committente deve garantire che non venga effettuato un uso improprio dei contenitori, in particolare includendovi prodotti a detenzione vietata o limitata.

Assicurazioni

L'outsourcer dovrà provvedere a propria cura e spese e per tutta la durata del contratto, a stipulare presso primarie Compagnie le polizze assicurative concordate con il committente. Tra le coperture assicurative da prendere in considerazione nell'espletamento dei servizi contrattuali, occorrerà considerare:

- Polizza infortuni, a copertura di infortuni, lesioni e/o morte dei dipendenti e collaboratori dell'appaltatore;
- Polizza Responsabilità civile del committente verso i propri dipendenti e collaboratori;
- Polizza automobilistica, in caso di impiego di veicoli di proprietà e non o noleggiati per l'esecuzione dei servizi contrattuali;
- Polizza responsabilità civile verso Terzi, con massimale prestabilito per singolo incidente, a copertura dei servizi contrattuali, per infortuni, lesioni o morte di persone e per danni a proprietà di Terzi;
- Polizza "All risks", a copertura dei danni o delle perdite di attrezzature e/o materiali dell'appaltatore, qualunque ne sia la causa;
- Polizza "R.C.", a copertura dei danni o delle perdite, di cui vedi sopra, "Responsabilità".
- Le polizze indicate dovranno prevedere che le Compagnie di assicurazione rinuncino al diritto di rivalsa nei confronti del committente, in relazione alle responsabilità assunte dall'appaltatore a fronte del contratto.

Verifiche

Il committente, a seguito di preavviso scritto all'appaltatore, avrà il diritto di verificare in qualsiasi momento tutte le fatture e la documentazione di supporto dell'appaltatore relative ai servizi contrattuali.

Il committente, inoltre, potrà recarsi presso i locali dell'appaltatore per verificare impianti, sistemi, attrezzature e modalità di approntamento ed erogazione dei servizi contrattuali.

Committente ed appaltatore dovranno comunicare ai competenti organi di vigilanza archivistica l'avvio del progetto di outsourcing, che dovrà essere approvato dalla stessa autorità nei casi previsti dal d.lgs. 42/2004. Dovranno altresì consentire, a norma dello stesso decreto, le periodiche verifiche sull'archivio.

Condizioni tecnico-operative

Descrizione e modalità di esecuzione del servizio

Nell'ambito dell'oggetto del contratto occorre definire le caratteristiche (quantità, qualità, estremi cronologici) del materiale documentario oggetto del servizio, le diverse tipologie di servizio richieste e le relative modalità di esecuzione.

Per ciascuna fase del ciclo di vita della documentazione d'archivio, inclusa nel contratto (corrente, di deposito o storica), è opportuno indicare i volumi preesistenti rispetto all'inizio delle attività contrattuali, i volumi annui di incremento previsti in relazione alla nuova documentazione prodotta dall'organizzazione del committente dopo l'inizio del contratto ed il numero di occorrenze annue previste per ciascuna tipologia di servizio contrattuale.

E', inoltre, consigliabile distinguere tra servizi da effettuare inizialmente (p.es. la presa in carico) e quelli da erogare a regime, e tra servizi normali, costituenti lo "zoccolo duro" del contratto di fornitura, e servizi speciali da garantire comunque, ma da effettuare solo su eventuale richiesta del committente (p.es. schedatura, ordinamento, inventariazione, scarto della documentazione preesistente).

Inizio dell'erogazione del servizio

Occorre assolutamente precisare l'inizio dell'erogazione del servizio; se le circostanze progettuali ed operative non permettessero l'avvio contemporaneo di tutti i servizi contrattuali, occorrerà precisare la data d'avvio (anche in termini relativi, rispetto all'avvio del primo servizio) per ciascuna tipologia di servizio.

Livelli di qualità dei servizi

La definizione dei livelli di qualità per ciascuna tipologia di servizio, assicurata contrattualmente, qualifica il rapporto contrattuale e rassicura il committente in relazione al soddisfacimento delle proprie esigenze.

Tali livelli sono espressi mediante i valori ottimali di parametri, appositamente individuati, che definiscono le peculiarità qualitative e quantitative di ciascuna tipologia di servizio contrattuale. Per esempio, nel caso del servizio di consultazione della documentazione presso l'utente, la definizione del livello di qualità del servizio potrebbe consistere nello specificare il tempo (in ore lavorative) entro il quale l'appaltatore dovrà consegnare la documentazione richiesta al committente.

Gestori del contratto

Sia il committente che l'appaltatore dovranno nominare, ciascuno per la gestione delle proprie responsabilità contrattuali, il gestore operativo del contratto.

Il gestore del committente sarà responsabile del controllo dei servizi effettuati dall'appaltatore, della certificazione degli stessi e della sussistenza di tutte le condizioni contrattuali.

Il gestore dell'appaltatore sarà l'esecutore materiale ed il responsabile dell'effettuazione dei servizi, in conformità alle modalità riportate nel contratto.

Caratteristiche professionali del personale impiegato

L'outsourcer deve impegnarsi ad eseguire i servizi contrattuali mediante l'impiego di personale dotato dei requisiti tecnici e delle capacità professionali adeguati alla complessità ed alla diversificazione disciplinare richieste dai servizi stessi.

Il committente deve prevedere, almeno per la figura del gestore, l'impiego di personale tecnicamente e professionalmente adeguato alle tipologie dei servizi richiesti.

L'outsourcer deve:

- dichiarare che il personale addetto all'esecuzione dei servizi è del tutto estraneo all'attività lavorativa del committente;
- dichiarare di adempiere a tutti gli obblighi di legge ed amministrativi verso i propri dipendenti e/o consulenti, sia per quanto concerne le retribuzioni ed i contributi previdenziali ed assistenziali di qualsiasi specie, sia per le modalità e formalità inerenti ai medesimi;
- dichiarare di avere effettuato tutti gli adempimenti previsti dal d.lgs.626/1994 e dal d.lgs. 242/1996 in materia di sicurezza e salute dei lavoratori.

In particolare è necessario far menzione:

- a) di aver provveduto alla valutazione dei rischi nell'azienda e nei luoghi di lavoro, nella scelta delle attrezzature, nonché nella sistemazione dei luoghi e posti di lavoro per la sicurezza e la salute dei lavoratori;
- b) di aver individuato le misure di prevenzione e protezione e i dispositivi di protezione individuali ove necessari;
- c) di aver programmato le misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza.

Procedure per la distruzione dei documenti

E' necessario definire le procedure operative per regolamentare lo scarto dei documenti una volta decorsi i termini per la loro conservazione, indicati nel piano di conservazione e scarto. L'appaltatore provvederà ad inviare al committente una lista dei documenti oggetto dello scarto, che il committente dovrà riconsegnare entro un congruo tempo, stabilito nel contratto, con espressa autorizzazione alla distruzione.

L'appaltatore dovrà assicurarsi che, nei casi dovuti, il committente abbia ottenuto la prescritta autorizzazione (o nulla-osta) alla distruzione dei documenti proposti per lo scarto dalla competente autorità archivistica, ed attenersi alle norme previste. Dovranno essere definite le modalità con cui si intende procedere al macero (attraverso la convocazione della Croce Rossa Italiana o di una società specializzata e regolarmente autorizzata, anche per l'eventuale macero assistito di documentazione contenente dati personali).

Infine, l'appaltatore deve comunicare per iscritto al committente l'avvenuta distruzione dei documenti, procedendo ad una rettifica delle quantità fatturate.

E' necessario prevedere la responsabilità dell'appaltatore in caso di mancata, erronea o non autorizzata distruzione di documenti. Resta, naturalmente, a carico del committente l'onere della prova circa l'entità del danno subito; sarà pertanto stabilito un importo di risarcimento pari ad una percentuale da definirsi sul canone di conservazione annuo.

Sistema informativo/informatico

Dovrà essere stabilito contrattualmente quale soggetto (committente od appaltatore) dovrà fornire il sistema informatico necessario per l'erogazione del servizio richiesto, sistema che dovrà essere sempre mantenuto funzionale. Nel caso questo debba essere sostituito o aggiornato, dovrà essere assicurato il trasporto di tutti i dati, le caratteristiche di funzionalità e le possibilità di ricerca.

Nei casi in cui il soggetto committente sia una Pubblica amministrazione, il sistema eventualmente fornito dall'appaltatore deve essere non proprietario, sviluppato su piattaforma client/server e dovrà avere come requisiti la modularità, la flessibilità, l'economicità, l'attualità, l'affidabilità e l'apertura verso sistemi compatibili. Se il contratto preveda anche l'archiviazione dei documenti su supporto non convenzionale, il sistema dovrà garantire una archiviazione digitale ed ottica conforme alle disposizioni impartite dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA).

Quando l'appalto preveda l'ordinamento e l'inventariazione di un archivio storico (d.lgs.42/2004, art.30, comma 4), il sistema dovrà adottare gli standard di descrizione archivistica (ISAAR (CPF) e ISAD (G)).

Il sistema dovrà in ogni caso utilizzare procedure informatiche che assicurino la gestione di tutte le funzioni attinenti la fornitura dei servizi oggetto del contratto di appalto.

Dovrà inoltre essere un "repository" per la raccolta ed archiviazione delle informazioni relative alla produzione ed erogazione dei servizi, ed il mezzo con cui governare e monitorare l'intero processo lavorativo. Quindi, esso dovrà poter tenere traccia di tutte le operazioni di

aggiornamento delle basi di dati gestite, in modo da consentire in qualsiasi momento di conoscere tutte le attività svolte, l'istante in cui sono state svolte ed il soggetto che le ha svolte.

L'operatore d'archivio dovrà poter effettuare in modo trasparente ed univoco tutte le operazioni previste dal sistema ed il committente dovrà poter accedere alla documentazione di sua pertinenza ed interesse, con le dovute cautele di segretezza e riservatezza.

Il sistema dovrà permettere una gestione centralizzata ed integrata delle informazioni concernenti le unità d'archivio, indipendentemente dalla dislocazione logistica delle stesse (in locali d'archivio territorialmente separati e/o distanti) e dalla fase in cui esse si trovano (fase corrente, di deposito o storica).

Nei casi di gestione all'esterno di grandi quantità di documentazione, provenienti da un committente con una struttura organizzativa interna complessa, dovrà essere possibile associare ad ogni utilizzatore/operatore del sistema informatico un profilo, nel quale saranno definite tutte le funzioni ed operazioni che ad esso saranno consentite, nonché il settore di documentazione a cui egli potrà avere accesso. In questi casi, il sistema dovrà permettere una gestione efficiente e guidata delle modifiche delle strutture organizzative del committente e la conseguente riattribuzione della "proprietà" dei documenti alle nuove unità organizzative con comandi semplici ed efficienti.

Il sistema dovrà anche consentire l'aggregazione automatica dei dati relativi ai consumi dei singoli servizi forniti, con il loro costo ed il relativo livello di servizio, in modo da poter effettuare agevolmente ed automaticamente le operazioni di fatturazione e da consentire un controllo puntuale da parte del committente.

Nei casi di gestione dei processi di archiviazione, il sistema deve consentire, in modo completo, rapido ed efficiente, l'inserimento dei dati concernenti la classifica dei documenti d'archivio, e l'aggiornamento delle voci dei piani di classificazione e conservazione.

Localizzazione dei depositi archivistici

Nel caso fosse funzionale all'assicurazione dei livelli di servizio richiesti, occorrerà prevedere contrattualmente una opportuna dislocazione territoriale dei locali d'archivio dell'appaltatore. Ciò potrebbe essere indicato nel caso in cui il committente avesse più di una sede ed esse fossero dislocate su un territorio molto esteso (ad esempio l'Italia centro-meridionale o tutto il territorio nazionale).

Idoneità dei locali d'archivio

I locali d'archivio utilizzati dall'appaltatore devono rispondere a tutte le norme di legge; devono rispettare le condizioni igieniche e termoigrometriche idonee a conservare sia il materiale cartaceo, che l'eventuale materiale su altro supporto: i parametri e gli idonei valori degli stessi, nel rispetto della normativa, devono essere opportunamente definiti in sede contrattuale.

I locali dovranno, inoltre, essere dotati di tutte le attrezzature specifiche per garantire un servizio "a regola d'arte". L'appaltatore dovrà, infine, garantire l'adeguamento dei locali e delle attrezzature in funzione dell'evoluzione normativa e tecnica del settore.

Livelli di sicurezza

L'outsourcer dovrà garantire, mediante adeguati sistemi di antitrusione e di antincendio ed un idoneo servizio di vigilanza, il necessario livello di sicurezza sia generale sui locali/attrezzature, sia mirata sulle singole unità d'archiviazione.

A tale riguardo, il sistema informativo dell'appaltatore dovrà essere dotato di una apposita procedura, che assicuri i livelli di sicurezza richiesti in relazione all'utilizzo da parte degli utenti del servizio d'archivio (come, ad esempio, per la consultazione ed il ritiro della documentazione) e che impedisca ai terzi non autorizzati di accedere alle informazioni dell'archivio stesso. Nella realizzazione dell'impianto e durante l'esercizio del sistema per l'erogazione dei servizi d'archivio, l'appaltatore deve attuare tutti gli adempimenti concernenti le norme e le leggi in materia, quali il d.lgs.626/1994 e il d.lgs.196/2003.

Sistema di qualità certificato

Qualora richiesto, l'appaltatore dovrà dichiarare e dimostrare di possedere e di utilizzare un Sistema di Qualità, certificato UNI EN ISO 9001:2000.

3.6 I SERVIZI DI OUTSOURCING ARCHIVISTICO: LA PROPOSTA DEGLI OUTSOURCER

Premessa

Ogni ente produce nel corso della sua attività una notevole quantità di documenti e di informazioni, importantissimi sia dal punto di vista quantitativo, sia, soprattutto, dal punto di vista qualitativo.

La conservazione di questo patrimonio comporta inevitabilmente costi, che devono essere gestiti adeguatamente. La conservazione non deve infatti rappresentare una pura spesa per l'ente produttore delle carte, ma, al contrario, costituire elemento di supporto per lo svolgersi dell'attività, produrre vantaggi quale fonte primaria di informazione, permettere la valorizzazione del patrimonio documentale, che è un bene culturale.

Il conseguimento di tali obiettivi è reso possibile dall'opportuno utilizzo delle linee di servizio sviluppate dalle società di outsourcing che si propongono sul mercato come gestori delle seguenti attività:

- gestione degli archivi di deposito;
- gestione degli archivi correnti;
- gestione degli archivi storici;
- imaging - gestione ottica dei documenti;
- archiviazione e conservazione di supporti EDP.

La migliore razionalizzazione organizzativa dell'archivio di un ente sarà la risultante di vari

elementi che interagiscono in maniera sinergica producendo i seguenti effetti:

- l’ottenimento rapido e tempestivo del documento e/o dell’informazione;
- la disponibilità di una completa schedatura e inventariazione del proprio archivio con la creazione di una banca dati relazionale;
- la fruibilità dei dati per più utenti e la disponibilità di statistiche sul numero di accessi;
- la conoscenza di tutti i costi dell’attività archivistica;
- la conversione di costi interni, fissi e occulti in costi variabili, controllabili e definiti.

I “valori”

L’attività delle società di outsourcing è ispirata ad alcuni principi di razionalizzazione della gestione dell’archivio nel suo complesso e a principi di economicità, attraverso l’applicazione di regole e procedure determinate.

Pertanto il fine dell’outsourcer è di fornire servizi che aggiungano valore ai processi e che garantiscano significativi risparmi economici e di risorse umane, che potranno più correttamente essere indirizzate alle attività che costituiscono il “core business” del committente.

Nell’espletamento di questi servizi è necessario, tuttavia, garantire il rispetto, oltre che delle disposizioni legislative, di determinati valori e principi, la cui trasgressione potrebbe inficiare quella che rappresenta la missione di una società di servizi: la soddisfazione del committente.

Occorre, dunque:

- garantire **onestà** ed **integrità** nella gestione delle informazioni in qualsiasi momento, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme sulla consultabilità dei documenti e sulla riservatezza e tutela delle informazioni (d.lgs.196/2003, d.lgs.42/2004);
- fornire **valore aggiunto** a tutte le attività legate ai servizi di archiviazione, rendendone manifeste le potenzialità di risorsa informativa a disposizione dell’ente;
- promuovere un’**assunzione del rischio** che si traduce, per l’outsourcer, in un impegno costante a promuovere ed incoraggiare idee nuove, cambiamenti e capacità di assumersi rischi calcolati. La lungimiranza di un outsourcer consente di individuare tecnologie per creare nuovi prodotti e servizi, mantenendo, tuttavia, uno stretto contatto con la cultura e la storia del documento, attraverso un rapporto costante ed un continuo riferimento ai principi dell’archivistica nella sua evoluzione;
- impiegare risorse qualificate e specializzate, con adeguata formazione culturale e professionale, in ogni fase di esecuzione del progetto, in modo di tutelare e garantire il corretto approccio metodologico alle attività operative, non solo nella fase progettuale e della presa in carico, ma in ogni momento dell’attività, individuando diversi livelli di responsabilità;
- assumere **responsabilità**: l’attività si deve svolgere nel pieno rispetto della legge, verificando la sicurezza dei posti di lavoro, senza impatti negativi su ambiente e comunità locali. In tutte le strutture, conformi a quanto prevede la legge 626/1994, vi devono essere sistemi antintrusione, antincendio e collegamenti 24 ore su 24 con la vigilanza.

L'operatività

La comprensione delle esigenze del committente è il momento determinante del lavoro dell'outsourcer. L'analisi, lo studio e la proposta di soluzioni adeguate costituiscono parte essenziale della fase progettuale, che rappresenta un momento chiave nell'attuazione di un progetto di outsourcing.

Da quell'analisi scaturiscono il disegno dell'assetto organizzativo da consigliare al committente, l'elaborazione degli strumenti di gestione quali le procedure, il piano di classificazione e di conservazione, l'individuazione delle modalità di accesso ai documenti nonché tutti gli altri aspetti operativi che configureranno il contratto di esternalizzazione del servizio.

Una volta instaurato il rapporto con il committente, la collaborazione si manifesta attraverso un dialogo costante tra le parti per verificare periodicamente la qualità dell'attività svolta. Il responsabile commerciale dell'outsourcer deve essere affiancato da altre professionalità della propria struttura organizzativa: il responsabile operativo di divisione, il responsabile di unità produttiva, il call center ed i singoli operatori d'archivio, tutti professionalmente qualificati.

Parallelamente anche i reparti apparentemente meno coinvolti, come l'ufficio approvvigionamenti, il reparto contabilità clienti ed il settore EDP contribuiscono con attenzione alle attività di supporto, atte a soddisfare particolari esigenze e a rispondere alle specificità di alcuni contratti di outsourcing.

I servizi a valore aggiunto

Uno dei principali vantaggi dei servizi proposti dagli outsourcer deriva dalla modularità dell'offerta, ossia dalla possibilità per il committente di ritagliarsi quella parte di servizio pienamente rispondente alle proprie esigenze immediate. Tutto ciò, comunque, garantendosi una visione progettuale complessiva e la possibilità di accedere ad ulteriori moduli di servizio, che potranno andare ad integrare quelli inizialmente scelti.

L'outsourcer deve avere, infatti, il know-how e l'esperienza per sviluppare progetti per la riorganizzazione del sistema di gestione dell'archivio del committente, progetti in cui viene definito lo scenario complessivo del 'Sistema Archivio' dell'ente produttore ed individuate alcune possibili aree di intervento, quali, ad esempio:

- la revisione o l'elaborazione *ex novo* del sistema di classificazione;
- la conservazione, in locali propri, dei complessi documentali;
- l'applicazione, l'aggiornamento o l'elaborazione *ex novo* dei massimari di conservazione e scarto della documentazione;
- gli interventi sui sistemi di gestione dell'archivio e sulle procedure di archiviazione dei documenti, eventualmente operando anche sulla riorganizzazione dei flussi documentali.

A seguito delle valutazioni emerse, e delle priorità di intervento identificate, viene avviato un progetto finalizzato alla revisione dei sistemi di classificazione e codifica dei documenti ed alla normalizzazione delle procedure, sulla base del quale regolamentare gli interventi rivolti ad un'ottimale riorganizzazione dell'archivio.

Le principali criticità sono rappresentate dalla difficoltà di pianificare e controllare le richieste di consultazione e di ricerca sulla documentazione e dalla non chiara attribuzione delle competenze di gestione dell'archivio all'interno della struttura organizzativa del committente.

Sulla base delle indicazioni raccolte l'attività di progetto si focalizza su due obiettivi principali e cioè:

- la creazione ed applicazione di un sistema di classificazione e codifica, normalizzato e conosciuto dall'intera struttura del committente, su cui uniformare tutte le attività di gestione connesse;
- la definizione di un sistema di regole e procedure che consenta di pianificare, controllare e valutare l'attività del 'Sistema Archivio' dell'ente. Devono quindi essere elaborate ed introdotte nell'uso le procedure gestionali, quali, ad esempio, quelle relative al trasferimento, alla consultazione e allo scarto della documentazione presente in archivio.

Questa capacità progettuale degli outsourcer archivistici, che costituisce una fase iniziale imprescindibile, applicabile trasversalmente a tutti i servizi offerti, fa sì che le loro proposte abbiano un significativo valore aggiunto di affidabilità e competenza, differenziandole da quelle apparentemente analoghe di aziende il cui core business non è però costituito dal 'Records Management'.

3.7 I SERVIZI

I servizi proposti dagli outsourcer archivistici (gestione dell'archivio corrente, di deposito, storico, gestione ottica dei documenti, conservazione dei supporti informatici), sono fruibili singolarmente o, nei casi più complessi, vengono proposti nel loro insieme, collegandoli con opportune interfacce informatiche per costruire un sistema di gestione archivistica adeguato alle reali necessità del committente.

Il servizio più frequentemente richiesto dai committenti agli outsourcer archivistici riguarda la gestione dell'archivio di deposito, a causa dei problemi creati dalle grandi masse di documentazione che solo in parte sono ancora necessarie per lo svolgimento dell'attività, e la cui conservazione è però resa obbligatoria dalla normativa, in particolare da quella di carattere fiscale.

La gestione degli archivi correnti

Il servizio ha come obiettivo il controllo strategico dei costi ed il recupero di efficienza nei tempi di gestione ed accesso alle informazioni della documentazione cartacea corrente, ossia prodotta quotidianamente e ad alto tasso di consultazione.

Il punto focale di questo servizio è la possibilità per l'utente di disporre rapidamente del documento richiesto, necessario al prosieguo della propria attività giornaliera. Un'attenta ed approfondita analisi delle esigenze del committente consentirà all'outsourcer la creazione e la successiva gestione della banca dati necessaria alla ricerca rapida e sicura del documento.

Caratteristiche del servizio

Le esigenze di consultazione richiedono che venga fornita una risposta molto rapida, tramite l'impiego di risorse addestrate a tale compito e adeguatamente formate: risulta irrinunciabile l'utilizzo di un software gestionale dedicato. Tali misure consentono, fin dal breve periodo, lo storno di risorse e costi, che possono venire utilizzati per il perseguimento dei fini istituzionali dell'ente committente. L'efficienza garantita da personale dedicato e specializzato consente altresì il raggiungimento di alti standard operativi. Le caratteristiche gestionali e le funzioni dell'archivio

corrente vanno studiate in modo da soddisfare le esigenze dell'utenza interna. Scopo dell'intervento nell'archivio corrente è quello di fornire al committente tutti i servizi (preanalisi, organizzazione ed eventuale riorganizzazione delle risorse e degli strumenti, logistica, tecnologie, fornitura di personale specializzato) e prodotti mirati alla ottimizzazione della gestione.

Fondamentale, anche per questo servizio, è la fase progettuale che mira a recepire quante più informazioni possibili sulla struttura organizzativa dell'ente e sulle necessità degli utenti in termini di reperimento e gestione dell'informazione. In questo ambito si acquisiscono le notizie relative alle eventuali chiavi identificative di ricerca del documento precedentemente in uso, al previsto incremento e al numero di movimentazioni della pratica. Parte integrante della proposta diventano le eventuali codifiche che devono essere attribuite ai singoli fascicoli al fine di rendere più esaustiva possibile la natura e veloce il reperimento dell'informazione, consentendo all'utente anche di effettuare indagini mirate su particolari tipologie documentarie, qualora queste costituiscano l'intero incartamento. La raccolta di notizie si completa tracciando i passaggi e i tempi del ciclo vitale del documento.

L'architettura del processo viene rispecchiata dalla procedura informatica realizzata dalla struttura EDP, interna all'outsourcer, la quale modella il software rispettando le specifiche tecniche utili alla realizzazione del progetto proposto al committente. Durante la programmazione del software si definiscono gli utenti abilitati alla consultazione e si inseriscono i riferimenti alle voci del contratto che consentono la corretta fatturazione dei movimenti eseguiti.

Le soluzioni offerte possono contemplare il collegamento telematico con la sede del committente, agevolando così le attività di consultazione e reporting, oppure sistemi di backup che realizzano banche dati con caricamenti batch.

L'operatività del servizio di gestione degli archivi cartacei correnti viene attuata rispettando le seguenti fasi:

- 1) ritiro periodico dei documenti: dai diversi punti di raccolta indicati dal committente viene prelevato il materiale documentario destinato all'archiviazione. Talvolta tale fase viene espletata dalla struttura organizzativa del committente che provvede ad inviare la documentazione avvalendosi di propri corrieri;
- 2) codifica: attività di numerazione attraverso timbratura della documentazione e inserimento delle chiavi di ricerca nella banca dati: queste fasi costituiscono il momento più importante ai fini del reperimento del documento. La lavorazione può avvenire rispettando la sequenza numerica attribuita dal committente oppure, mediante timbratura, identificando una nuova sequenza interna;
- 3) gestione automatica delle ubicazioni: contestualmente alla fase di caricamento e indicizzazione dei dati, durante la quale il sistema informativo attribuisce l'ubicazione fisica ai contenitori, sarà controllata l'esatta corrispondenza tra l'archivio cartaceo e quello elettronico. Tale operazione, effettuata durante la fase di presa in carico iniziale dell'intero archivio, avviene caricando sul sistema un *file* consegnato dal committente e certifica la reale quantità dei documenti presi in carico dall'outsourcer;
- 4) archiviazione fisica delle unità nel deposito;
- 5) aggiornamento on line delle banche dati dell'outsourcer e del committente tramite collegamenti telematici, utilizzati anche per il controllo delle richieste di consultazione;
- 6) gestione degli aggiornamenti della pratica tramite il medesimo processo descritto al punto 2) e 3);
- 7) storno: rappresenta l'attività con la quale si estrapolano dal sistema tutti quei fascicoli che hanno perso interesse corrente per il committente. Lo status di questa documentazione

- consente l'estrazione fisica delle pratiche dall'archivio corrente ed il loro passaggio all'archivio semi-attivo o di deposito, con l'attribuzione di una nuova collocazione;
- 8) evasione delle richieste di consultazione per le quali si prevede il reperimento dell'intera pratica o di parti di essa. La consegna può avvenire in originale o tramite fax rispettando le modalità e i tempi previsti dal contratto.

Sistema informatico

Ruolo fondamentale è svolto, in un piano di riorganizzazione degli archivi, dal supporto tecnologico necessario a raggiungere gli obiettivi prefissati; in particolare questo sistema dovrà garantire:

- un'organizzazione del lavoro flessibile;
- dati e archivi informatici unificati, senza duplicazioni, costantemente storicizzati e accessibili on line a disposizione dell'utente, con i dati acquisiti disponibili a qualsiasi sottosistema;
- tecnologie avanzate di supporto a completamento e integrazione della gestione delle informazioni.

Le principali funzioni di un software di archiviazione devono essere:

- gestione centralizzata delle operazioni di classificazione;
- gestione del carico e scarico dei fascicoli e dei documenti dell'archivio;
- gestione delle ricerche, con aggiornamento dello "stato" del fascicolo (in archivio, in consultazione presso l'impianto dell'outsourcer, in consultazione presso l'utente, ecc.);
- elenco selezionato degli oggetti di archiviazione gestiti (per numero progressivo, per data, ecc.);
- elenco dei movimenti effettuati nel periodo;
- elenco dei fascicoli in consultazione (e presso quale ufficio);
- reporting e statistiche sulla movimentazione dei fascicoli e dei documenti.

Vantaggi

Obiettivo di un servizio di outsourcing dell'archivio corrente deve essere il raggiungimento dei seguenti vantaggi:

- ordinato accrescimento dell'archivio;
- accesso alle informazioni più veloce e flessibile;
- conformità alle normative, qualità, anonimato e riservatezza;
- sviluppo ed aggiornamento automatico di una procedura informatica ad hoc;
- possibilità di controlli e statistiche sui movimenti effettuati e registrati dalla procedura;
- gestione informatizzata e collegamenti telematici diretti;
- monitoraggio della lavorazione delle unità elementari e degli aggiornamenti;
- storicizzazione dei movimenti e degli utenti;
- soluzioni innovative, personalizzate e sincronizzate;
- raggiungimento di un'elevata conoscenza dell'archivio;

- rapida e sicura consultazione dei documenti indipendentemente dal fatto che gli stessi possano essere stati richiesti contemporaneamente da più utenti;
- riduzione dei costi di esercizio, da realizzarsi sia con un aumento di produttività delle risorse impiegate che con la riduzione degli sprechi dovuta ad una gestione più razionale delle stesse;
- possibilità di mantenere invariato nel tempo l'organico addetto all'archivio;
- introduzione degli strumenti informatici e di nuove tecnologie di supporto.

Standard di qualità

Per svolgere al meglio tutte le attività e fornire i servizi per la gestione dell'archivio è necessario che l'outsourcer rispetti determinati criteri qualitativi tecnici, economici, progettuali, ed abbia una consolidata esperienza nel settore.

Sommariamente possiamo indicare lo standard qualitativo nei seguenti requisiti:

- fatturato minimo relativo all'archiviazione;
- locali e attrezzature a norma di legge (rispetto delle caratteristiche di sicurezza, antincendio, condizionamento, antincendio con gas per specifiche tipologie documentarie), con adeguato sistema di sicurezza (antintrusione);
- presenza dislocata sul territorio nazionale;
- informatizzazione dei processi di archivio;
- certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000;
- personale adeguatamente formato e professionalmente competente per ogni fase di esecuzione del servizio;
- strategia progettuale.

La gestione degli archivi di deposito

L'archivio di deposito si caratterizza per la bassa frequenza di consultazione, in quanto le serie documentali che lo costituiscono sono relativi ad affari conclusi. Il servizio di outsourcing in questo caso deve elaborare procedure in grado di risolvere le problematiche inerenti la gestione di questi archivi, e fornire gli strumenti adeguati per una corretta ed efficiente consultazione dei fascicoli.

L'obiettivo principale dell'outsourcer è garantire al committente la rapidità di reperimento e consultazione attraverso procedure gestionali supportate da sistemi informatici e telematici avanzati.

Tutte le attività di organizzazione e gestione degli archivi sono regolate da un Manuale di Qualità, con certificazione ISO 9001, che garantisce la correttezza e il rispetto delle procedure adottate. Il Manuale descrive i criteri delle fasi lavorative e le modalità di controllo del processo, per garantire che il risultato finale di erogazione del servizio soddisfi i requisiti richiesti dal committente, in ottemperanza alle leggi vigenti.

Un sistema informatico uniforma e razionalizza le diverse attività legate alla gestione dell'archivio: fase contrattuale, stampa di etichette, elaborazione di database di descrizione, reperimento dei fascicoli tramite chiave di ricerca, selezione della documentazione destinata allo scarto, emanazione di ordini di lavoro.

L'organizzazione archivistica

La società di outsourcing archivistico deve avere l'esperienza e la capacità di intervenire nella soluzione dei problemi attraverso una gestione uniforme degli archivi, mediante la standardizzazione dell'interfaccia con gli utenti e un costante colloquio con il committente.

Nell'attività specifica di gestione degli archivi di deposito, il servizio di outsourcing effettua una preventiva analisi della situazione dell'archivio: si deve verificare se presso l'ente esistano un piano di classificazione (titolario), un massimario di conservazione e scarto, elenchi di documentazione che possano fungere anche da elenchi di consistenza; è necessario effettuare l'analisi delle tipologie documentarie ed individuare i diversi tipi di contenitori in uso per la conservazione (faldoni, scatole...); studiare le modalità di evasione delle richieste di documentazione e delle operazioni di selezione e distruzione del materiale giunto a scadenza, rispettare l'attuazione delle normative vigenti.

Per giungere ad un buon risultato, l'outsourcer deve individuare esattamente quali sono le necessità del committente, così da poter progettare adeguati sistemi e criteri di pianificazione delle attività da svolgersi nell'archivio di deposito. La fase preventiva della presa in carico rende espliciti i modi di organizzazione e conservazione della documentazione presso il committente, nel momento del passaggio verso le modalità di gestione attuate dall'outsourcer. L'incontro tra queste due realtà, che devono strettamente collaborare tra di loro, evidenzia i problemi posti dalla gestione dell'archivio che trovano una soluzione nei servizi proposti dall'outsourcer.

La logistica d'archivio

Il complesso dei depositi archivistici messi a disposizione dall'outsourcer si può considerare, a tutti gli effetti, come un grande luogo di immagazzinamento di materiale documentale la cui movimentazione deve seguire quel complesso di norme necessarie a garantire la migliore conservazione e la gestione dei documenti.

Il supporto dei sistemi informatici risulta, quindi, essenziale e insostituibile per una puntuale e mirata attività dell'outsourcer in quanto essi permettono la gestione rapida e precisa delle coordinate topografiche del deposito (impianto, area, corridoio, scaffale, colonna, ripiano, posizione), siano esse assegnate a materiale documentale di nuova entrata, siano esse comunicate all'operatore per il prelievo del materiale documentale richiesto o per la sua successiva ricollocazione.

La corretta assegnazione delle coordinate logistiche permette, ad esempio, di collocare il materiale documentale ad "alta frequenza di consultazione" in posizioni di facile ed ergonomico accesso per l'operatore.

La razionalizzazione delle movimentazioni di materiale documentale, mediante un maggiore impiego dei sistemi informatici, comporta un naturale e conseguente aumento sia dell'efficienza del servizio archivistico sia dell'ottimizzazione dell'utilizzo dell'area adibita a deposito.

Tale ottimizzazione, infatti, permette di eliminare la disposizione irrazionale del materiale, che comporta:

- la congestione delle aree di movimentazione;
- l'utilizzo di corridoi o passaggi di transito disagiati;

- l'accatastamento pericoloso.

Le attività dell'outsourcer

Le attività specifiche dell'outsourcer sono riassumibili nell'offerta dei vari momenti di un complesso servizio finalizzato ad un rapido e preciso recupero di materiale documentale, quando il proprietario del materiale stesso ne faccia richiesta per uso operativo.

In presenza di ingenti masse di documentazione l'outsourcer deve essere in grado di identificare immediatamente le coordinate della singola unità elementare richiesta, prelevarla e consegnarla al richiedente.

Possiamo identificare le fasi di questa attività così come di seguito riportato:

- presa in carico del nuovo materiale documentale;
- prelievo di materiale documentale per la consultazione;
- ricollocazione del materiale documentale consegnato al committente per la consultazione;
- prelievo di materiale documentale da consegnare in modo definitivo al committente;
- individuazione del materiale da proporre per la selezione e lo scarto.

La presa in carico

La prima operazione che svolge l'outsourcer è quella di "presa in carico" del materiale documentale.

La presa in carico è la fase di prelevamento della documentazione dall'archivio del committente, e il conseguente passaggio, attraverso procedure standardizzate, nell'archivio dell'outsourcer. In linea generale, la documentazione viene trasferita in appositi contenitori contraddistinti da un'etichetta con codici alfanumerico e a barre a lettura ottica. L'etichetta individua la posizione fisica e logistica del contenitore all'interno del deposito archivistico, indicando locale, scaffalatura, colonna, palchetto, ecc., e fornisce, in maniera univoca, gli elementi per conoscerne il contenuto. L'identificazione logistica e contenutistica avviene attraverso sistemi informatici in grado di seguire la vita del documento dal momento dell'entrata nell'archivio fino alla sua uscita. La posizione occupata da un contenitore è, eventualmente, resa di nuovo disponibile solo quando il materiale in essa precedentemente collocato viene prelevato definitivamente o avviato al macero.

Contestualmente all'apposizione dell'etichetta si effettua la schedatura e l'eventuale classificazione della documentazione. Questa attività investe competenze specifiche non sempre presenti presso il committente e che sono, invece, elementi di qualificazione dell'outsourcer, capace di offrire soluzioni adeguate alla organizzazione dell'archivio. Soprattutto l'attività di definizione di un piano di classificazione permette una comprensione approfondita e corretta della documentazione nella individuazione del vincolo archivistico e del principio di provenienza.

Il prelievo per la consultazione

Per permettere la consultazione del materiale documentale si deve procedere ad un'attività di prelievo temporaneo dall'archivio.

La consultazione può essere effettuata o presso i locali del richiedente o presso i locali appositamente attrezzati dall'outsourcer.

In entrambi i casi questa movimentazione viene registrata dal sistema informatico, che successivamente, qualora la consultazione fosse effettuata in altra sede, segnerà con una cadenza predeterminata la permanenza del materiale presso il richiedente.

La consultazione effettuata presso l'outsourcer comporta un rientro immediato della documentazione.

Nell'attività di prelievo temporaneo per consultazione bisognerà tenere conto dell'eventuale carattere "riservato" o "non riservato" della documentazione.

Nel primo caso, l'operatore d'archivio si limiterà a consegnare il contenitore sigillato del materiale documentale richiesto, aspettandosi come restituzione un pari contenitore sigillato.

Nel secondo caso, l'operatore d'archivio può estrarre il materiale documentale richiesto dal suo contenitore e consegnarlo per la consultazione.

Al suo rientro, tale materiale documentale sarà ricollocato nel contenitore originario.

La restituzione dei documenti

Quando il materiale documentale esce temporaneamente dal deposito dell'outsourcer per essere consultato, è necessario attivare, al suo rientro, la procedura di restituzione, per la sua esatta ricollocazione in archivio.

Tale procedura ha il compito di verificare la corrispondenza del materiale documentale rientrato con quello precedentemente consegnato, confrontando i dati con quelli registrati nel sistema informatico dell'archivio, e di riassegnare a tale materiale la stessa posizione logistica assegnatagli in fase di "presa in carico".

L'outsourcer non risponde delle manomissioni apportate al materiale documentale originario, né tantomeno della sua asportazione dal contenitore originario (faldone, scatola, etc.), qualora quest'ultimo sia stato precedentemente confezionato dal proprietario del materiale documentale stesso.

Il prelievo definitivo

Le operazioni proprie della procedura relativa al prelievo del materiale documentale per l'uscita definitiva dall'archivio ricalcano la sequenza logica ed operativa del prelievo temporaneo, con la variante che non verrà attivata nessuna procedura di controllo sul mancato o ritardato rientro del materiale prelevato.

La selezione e lo scarto

L'attività di selezione e scarto del materiale documentale rappresenta la fase finale del ciclo di vita di un documento.

Pertanto risulta particolarmente importante, in questa fase, rispettare le norme e richiedere le autorizzazioni prescritte per effettuare le operazioni di selezione.

Il sistema informatico, che controlla la data di scadenza prevista per ogni serie documentale in base alla data di produzione ed al massimario di scarto (es. 5 anni, 10 anni, conservazione illimitata) dovrà segnalare periodicamente il raggiungimento dei termini di conservazione.

In base a tale segnalazione, il committente attiva la procedura di autorizzazione allo scarto, che viene effettuata alla data di scadenza o in un periodo immediatamente successivo.

L'outsourcer attiva, ad autorizzazione ricevuta, le società specializzate e registrate per la distruzione fisica dei documenti.

Qualora il materiale documentale da distruggere appartenga ad archivi di enti pubblici o privati dichiarati di notevole interesse storico, l'autorizzazione allo scarto deve essere concessa dalla Soprintendenza per i beni archivistici competente per territorio. Qualora la documentazione appartenga ad organi giudiziari od amministrativi dello Stato, l'autorizzazione deve essere concessa dalla Direzione Generale degli Archivi, su proposta delle Commissioni di Sorveglianza istituite presso quegli organi.

Una volta eseguita la macerazione, al proprietario del materiale documentale rimane l'elenco del materiale proposto per lo scarto e l'atto relativo alla effettuata distruzione fisica.

Vantaggi

I vantaggi offerti dalla gestione in outsourcing dell'archivio di deposito riguardano:

- contenimento dei costi mediante eventuale riconversione del personale impiegato in archivio e disdetta dei contratti di locazione dei locali adibiti ad archivi o loro reimpiego ad altri fini;
- disponibilità di locali per l'archiviazione di grandi dimensioni, nel rispetto delle normative di sicurezza;
- costi proporzionali all'effettivo uso dello spazio impegnato;
- controllo costante dei costi;
- possibilità di ripartizione dei costi di gestione dell'archivio in funzione del reale utilizzo degli spazi e/o prestazione da parte di ogni singola unità organizzativa;
- fruizione di capitali altrimenti destinati alla costruzione, riconversione o adattamento di locali da adibire ad archivio;
- sicurezza degli impianti come previsto dal d.lgs.626/1994;
- rispetto della normativa sulla privacy come previsto dal d.lgs. 196/2003.

Standard di qualità

Gli standard qualitativi richiesti sono, sostanzialmente, gli stessi necessari alla realizzazione di un servizio di outsourcing dell'archivio di deposito.

La gestione degli archivi storici

L'archivio storico contiene quella documentazione che si conserva a tempo illimitato, sia perché i suoi effetti giuridici ed amministrativi non decadono nel tempo, sia perché ne è

riconosciuto il valore quale bene culturale, prima di tutto per l'ente stesso che lo ha prodotto, e poi per tutta la comunità.

E' quindi evidente che i servizi offerti per l'organizzazione e la gestione di un archivio storico sono di tipo particolare, in quanto caratteristica principale di questo archivio è quella di essere messo a disposizione degli studiosi, sia interni all'ente produttore, che appartenenti alla comunità scientifica. Per rendere disponibile un archivio storico è necessario procedere alla sua inventariazione, secondo precise regole tecnico-archivistiche. Il d.lgs. 22 gennaio 2004, n.42 ne stabilisce l'obbligo, secondo gli standard di inventariazione indicati, per gli enti pubblici e per quegli enti privati il cui archivio è stato riconosciuto di notevole interesse storico dalle Soprintendenze archivistiche competenti per territorio.

E' necessario quindi procedere, con particolare attenzione e competenza, alla stesura di un progetto di intervento, che deve essere approvato in tutti i casi in cui questo è previsto dalla legge.

Per la redazione di tale progetto bisogna:

- identificare esattamente l'ente produttore delle carte, che non sempre coincide con l'ente che le conserva;
- acquisire le informazioni relative alla consistenza, agli estremi cronologici, allo stato di conservazione ed ordinamento della documentazione storica;
- individuare gli obiettivi che si desidera raggiungere (elenco, inventario sommario, inventario analitico, guida alle serie, creazione della banca-dati, ecc.);
- individuare il livello di schedatura ed elaborare la scheda per la raccolta dei dati;
- individuare le caratteristiche professionali degli operatori da impiegare, i tempi necessari ed i relativi costi.

Le fasi di attuazione prevedranno:

- l'eventuale spolveratura o disinfestazione della documentazione;
- la schedatura;
- l'individuazione della struttura dell'archivio e delle serie che lo compongono;
- il riordinamento materiale e il ricondizionamento dei pezzi;
- la redazione dell'inventario (o degli inventari), e/o della banca-dati, corredati di introduzione storico-istituzionale e di nota archivistica, e la compilazione degli indici.

In alcuni casi, il riordinamento potrà essere solo virtuale, "sulla carta", senza procedere allo spostamento fisico dei fascicoli.

Ciò è reso ancor più facile oggi, con l'uso delle tecnologie informatiche, che, anche nel campo archivistico, sono ormai imprescindibili, ed hanno reso più evidente l'esigenza di adottare specifiche di inventariazione uniformi. L'utilizzo del computer rappresenta un valido supporto durante l'intero ciclo lavorativo (dalla schedatura alla redazione e produzione, anche a stampa, dell'inventario). Non solo, la costituzione di banche dati di archivi singoli o di più archivi consente, oltre all'utilizzo di plurime chiavi di accesso e di lettura della documentazione, anche la possibilità, come si è detto, di ricostruire sulla carta sequenze di unità archivistiche diverse da quelle adottate nell'ordinamento esistente.

La formulazione del progetto di intervento rappresenta quindi il momento più impegnativo dal momento che definisce il quadro dei rapporti con il committente e fissa le ipotesi di lavoro.

La fase progettuale richiede una scrupolosa raccolta delle informazioni, chiarezza espositiva e rigore formale.

Nel caso di interventi particolarmente impegnativi e protratti nel tempo si renderanno necessarie relazioni periodiche sugli stati d'avanzamento del progetto.

Operazioni preliminari

L'assunzione delle informazioni utili alla definizione del progetto viene condotta in parte nel corso di sopralluoghi nei locali dove è conservato l'archivio, in parte utilizzando altre fonti disponibili.

La quantificazione di pezzi sarà effettuata in rapporto alle principali sezioni o serie documentali. Nel caso esistano vecchi inventari, od elenchi di versamento precedenti, la valutazione potrà essere effettuata tramite tali strumenti. Nel caso risultino inattendibili la valutazione e il conteggio dei pezzi sarà effettuato *ex novo*.

Contestualmente alla stima delle consistenze sarà effettuata la valutazione sullo stato di ordinamento del fondo in previsione agli interventi che si rendessero necessari.

Redazione del progetto

Raccolti e vagliati tutti gli elementi informativi di cui si è detto si provvede alla redazione del progetto.

Nella prima parte, relativa alla descrizione dell'archivio verranno evidenziati i seguenti elementi:

- denominazione dell'archivio;
- competenze fondamentali del soggetto produttore;
- consistenza ed estremi cronologici generali;
- consistenza ed estremi cronologici delle sezioni/serie;
- osservazioni sullo stato di conservazione dell'archivio e segnalazione dell'eventuale necessità di operazioni di disinfestazione, spolveratura, o restauro;
- osservazioni sull'ordinamento;
- osservazioni sugli eventuali strumenti di corredo esistenti.

E' necessario stabilire l'obiettivo dell'intervento, definendo la metodologia per procedere all'ordinamento del materiale.

Nel caso di nuova inventariazione verrà indicato quali saranno le note introduttive, gli elementi descrittivi delle unità archivistiche, se e quali indici verranno elaborati.

Una volta descritte le coordinate di massima dell'archivio e il tipo di intervento proposto saranno prese in esame le risorse necessarie:

- impegno lavorativo dell'operatore;
- indicazione dell'hardware e del software da adottare;
- il materiale di cancelleria e quanto necessario sotto il profilo del condizionamento (scatole, faldoni, etichette);
- attrezzature per la collocazione (scaffali);
- personale per eventuali spostamenti del materiale o pulizia del medesimo.

L'analisi condotta porterà alla determinazione dei costi e dei tempi di realizzazione.

I costi saranno valutati in base ai seguenti parametri:

- natura dell'intervento e tipo di obiettivo;
- numero di unità archivistiche;
- tipo di unità archivistiche;
- compenso richiesto per unità archivistiche.

Qualora il progetto abbia dimensioni notevoli, sarà opportuno suddividerlo per lotti, indicando i tempi e i costi di ciascun lotto e concordando le priorità di intervento con il committente.

Prima dell'avvio esecutivo del lavoro, l'outsourcer dovrà assicurarsi che l'ente, nei casi previsti dal d.lgs.42/2004, abbia preso i dovuti contatti con l'Amministrazione archivistica, concertando gli aspetti tecnico-scientifici dell'intervento ed acquisendo l'autorizzazione con la presentazione del progetto.

La gestione elettronica dei documenti

Scenari normativi

La vigente legislazione in materia prevede che i documenti prodotti dalle aziende, pubbliche e private, siano adeguatamente archiviati e conservati per periodi diversi, a seconda delle tipologie documentali (c.c. artt. n.2214, 2215, 2219, 2220; D.lgs. 22 gennaio 2004, n. 42; d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445; Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 23 gennaio 2004, ecc.).

Il d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445 - *Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* e il d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 *Codice dell'amministrazione digitale* (integrato dal d.lgs. 159/2006) hanno raggruppato e strutturato tutte le norme in materia di documentazione amministrativa emanate negli anni precedenti. Tali disposizioni, con le relative norme tecniche, disciplinano la formazione, il rilascio, la tenuta e la conservazione, la gestione, la trasmissione di atti e documenti da parte di organi della Pubblica Amministrazione e s'inseriscono nel quadro delle riforme della Pubblica Amministrazione e del processo di semplificazione, a partire dall'articolo 15 della legge 59/1997, che per primo ha disciplinato la formazione, la trasmissione e l'archiviazione dei documenti elettronici.

In particolare, l'archiviazione e la conservazione dei documenti elettronici, formati secondo il d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445, (il codice dell'amministrazione digitale) aggiornato dal d.p.r. del 7 aprile 2003, n. 137, sarà effettuata secondo la Deliberazione CNIPA del 19 febbraio 2004 n. 11 (che sostituisce le precedenti deliberazioni AIPA n. 24/98 del 30 luglio 1998 e n. 42/001 del 13 dicembre 2001) che definisce le regole tecniche per la riproduzione e la conservazione dei documenti attraverso l'uso di supporti digitali.

La suddetta Deliberazione e le recenti emanazioni da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze delle norme sulle *modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione su diversi tipi di supporto*, compongono uno scenario normativo completo per gestire il passaggio dalla carta al digitale ed alla conservazione dei documenti informatici.

I processi informatici renderanno possibile migliorare la gestione dei procedimenti di trasmissione ed archiviazione dei documenti, che verranno immediatamente protocollati e classificati secondo il piano di classificazione; sarà anche possibile creare un sistema per avere informazioni sullo stato delle pratiche e sulla posizione dei documenti in corso di trattazione; al sistema potranno accedere anche utenti esterni, secondo una gerarchia di permessi e ricorrendo

all'uso delle firme elettroniche. Le firme elettroniche, in particolare quella digitale, sono lo strumento individuato dalle norme come necessario per garantire l'autenticità e l'integrità dei documenti, e per consentire quindi un sicuro trasferimento degli stessi anche mutando, nel tempo, la natura del supporto (d.p.r. 7 aprile 2003, n. 137; d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82)

Con tale impianto normativo si delinea una giusta integrazione tra regole tecniche e procedure, in modo da fornire quelle garanzie necessarie alla diffusione dei sistemi di archiviazione digitale sia nel settore pubblico che nel settore privato e si vuole determinare un coordinato sviluppo di tale sistema, riportando il tutto in una logica univoca che offra affidabilità, e definisca principi uniformi nell'impiego della nuova tecnologia. Il CNIPA ha ritenuto, inoltre, di dare un'impostazione di apertura al mercato per consentire l'immediato e diffuso impiego della tecnologia ottica, quale strumento di semplificazione degli adempimenti di archiviazione e di conservazione di atti e documenti; il tutto tenendo conto delle richieste nel frattempo avanzate sia dalle associazioni di categoria (produttori e fornitori), che dagli enti normatori, oltre che dalle Pubbliche Amministrazioni.

Si sono così raggiunti due risultati di estrema importanza: la possibilità di aggiornamento tecnologico del sistema di archiviazione e quella di esibizione dei documenti archiviati su supporto informatico e per via telematica.

Alla luce di queste norme si profila, per gli outsourcer, la possibilità di ampliare l'offerta dei servizi, mediante la costituzione di un sistema di archiviazione multimediale che permetta all'utente di avere un facile e sicuro accesso alle informazioni necessarie, indipendentemente dal supporto (informatico, informatizzato o cartaceo) del documento gestito in outsourcing.

Archiviazione ottica

Le nuove normative daranno un sicuro impulso ad un servizio, già oggi offerto dagli outsourcer, quale l'archiviazione ottica della documentazione.

Infatti, e prescindendo dalla possibilità di conservazione sostitutiva, sono molteplici le opportunità derivanti da questo tipo di servizio.

In tutte le organizzazioni esistono dei sotto-insiemi di dati che sono vitali al proseguimento dell'attività istituzionale dell'ente produttore. La perdita di tali dati si potrebbe tradurre in un fermo prolungato o, in caso di disastro, addirittura nell'incapacità di riprendere la propria attività in tempi accettabili.

Esistono inoltre alcuni documenti che, pur non rivestendo un carattere di essenzialità pari a quella precedentemente descritta, sono di costante e frequente consultazione da parte degli uffici operativi. Queste tipologie documentali rappresentano i principali candidati per un servizio di memorizzazione digitale.

Le fasi tipiche del servizio di archiviazione ottica spesso si integrano e si fondono con quelle del servizio di gestione dell'archivio corrente. Infatti, per entrambe, è fondamentale la necessità di svolgere un'accurata analisi preliminare, finalizzata ad approfondire la conoscenza del documento e delle sue correlazioni con le modalità ed i tempi di ricerca dell'utente.

Le principali attività, che integrano quelle precedentemente illustrate sono le seguenti:

- analisi di dettaglio dell'archivio per l'individuazione dei documenti candidati all'archiviazione ottica;
- creazione di un archivio ottico tramite scansione dei documenti da memorizzare (opzionalmente con procedimenti formati secondo le indicazioni della Delibera CNIPA

11/04);

- creazione di un database di parole chiave associate ad ogni documento per la successiva rapida ricerca, visualizzazione o ristampa del documento stesso;
- creazione di una copia dell'archivio ottico dei documenti memorizzati (masterizzazione) e restituzione della copia così prodotta al committente per suo uso interno;
- archiviazione dei supporti ottici in un bunker diverso da quello dove sono conservati gli archivi cartacei;
- analisi per l'introduzione e realizzazione di sistemi di workflow documentale;
- analisi per l'introduzione e realizzazione di sistemi di gestione del protocollo.

I vantaggi

I principali vantaggi per il committente, perseguibili con l'introduzione dell'archiviazione ottica della documentazione e la gestione elettronica del protocollo e dei flussi documentali, si configurano come un aumento dell'efficienza, della trasparenza e dell'affidabilità nei processi di gestione del sistema archivistico.

L'aumento dell'efficienza, intesa come velocizzazione, a parità di risorse impiegate, delle attività di gestione della documentazione (ed in particolare di protocollo, archiviazione e ricerca dei documenti), sarà ottenuto principalmente:

- eliminando attività ridondanti, ad esempio rendendo disponibili centralmente le informazioni inserite in una certa fase del processo;
- automatizzando totalmente o parzialmente alcune attività, attraverso l'uso di procedure informatiche.

L'aumento della trasparenza, intesa come facilità di reperire informazioni riguardanti il flusso dei documenti e lo stato dei procedimenti, sarà ottenuto principalmente:

- assegnando la data ed un numero di protocollo univoco e progressivo a ciascun documento ricevuto o spedito;
- attribuendo a ciascun documento ricevuto o spedito la classifica desunta dal piano di classificazione;
- registrando maggiori informazioni circa i responsabili di ciascuna fase del processo di gestione documentale, unitamente alle date di completamento di ciascuna fase;
- semplificando e razionalizzando il processo di protocollo ed archiviazione, estendendolo senza eccezioni a tutte le tipologie di documento e rendendolo applicabile senza varianti anche in presenza di picchi nel carico di lavoro.

L'aumento dell'affidabilità, intesa come certezza che le informazioni protocollate ed archiviate siano corrette (in particolare non alterate a posteriori) e sempre disponibili, sarà ottenuto principalmente:

- centralizzando la gestione del registro di protocollo elettronico e di archivio ottico su un sistema dotato di un rigido controllo degli accessi e confinato in un luogo protetto;
- impedendo a chiunque la modifica a posteriori del registro di protocollo e delle immagini archiviate, e registrando qualsiasi operazione venga effettuata su di esso;
- definendo ed istituendo un'adeguata politica di sicurezza, che comprenda requisiti del

sistema informatico e dell'organizzazione volte a massimizzare la disponibilità delle informazioni (*backup*) e la loro integrità (controllo degli accessi, gestione dei profili degli utenti).

Per la Pubblica amministrazione e per gli enti esercenti pubblico servizio, le caratteristiche e le funzionalità del sistema di protocollazione informatica, di classificazione e di gestione dei flussi documentali sono individuate e regolamentate dal d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445, dove vengono identificate la figura del dirigente e dei funzionari responsabili di tali servizi.

Requisiti qualitativi della fornitura dei servizi

La qualità dei servizi

I servizi precedentemente descritti devono essere forniti rivolgendo particolare attenzione a che sia garantita l'affidabilità e la sicurezza di ogni intervento relativo agli archivi. Rendere un archivio sicuro significa garantire veridicità, univocità e reperibilità della documentazione archiviata, oltre che protezione da eventi compromissori, accidentali o dolosi. E' lecito, pertanto, assimilare al termine "sicurezza" quello di "affidabilità" o, in relazione alle emergenti teorie di gestione aziendale (UNI EN ISO 9001:2000), quello di "qualità".

Le figure professionali

La progettazione di sistemi per la gestione degli archivi richiede competenze di tipo strettamente archivistico che consentono di individuare e definire correttamente le tipologie dei documenti, di progettare e produrre manuali per l'archiviazione, piani di classificazione (titolari) e massimari di conservazione e scarto, secondo le norme vigenti. Ciò vale sia per gli interventi su complessi documentali su supporto tradizionale, sia per gli interventi sulle nuove forme di documento elettronico.

Pertanto l'outsourcer dovrà dimostrare di avere adeguate competenze professionali sia in campo archivistico che in campo informatico, così da poter realizzare i vari segmenti del sistema informativo necessario. L'outsourcer dovrà mettere a disposizione del committente archivisti, con titoli riconosciuti e provata esperienza nel settore, in grado di curare la classificazione e la descrizione dei documenti, e di effettuare analisi sui flussi documentali, oltre che di identificare quei documenti che per tipologia, frequenza di consultazione e formato è opportuno registrare su supporto magnetico/ottico. Per quanto riguarda l'aspetto informatico, l'outsourcer dovrà anche garantire di avere esperti con capacità progettuale, e quindi dimostrare di avere la visione integrale delle necessità del committente, così da poter proporre le migliori soluzioni, disegnando la completa architettura del sistema, le modalità e le fasi di realizzazione. E' anche necessario che ciascuna di queste fasi venga affidata a personale specializzato, con adeguata formazione culturale e professionale.

Potrà essere, invece, demandato a terzi, lo sviluppo o la fornitura di componenti ad alto livello tecnologico (software, integrazione tra applicativi e/o tra sistemi hardware, ecc.).

Le capacità di erogazione dei servizi

La qualità dei servizi deve accompagnarsi alle possibilità e modalità di erogazione degli stessi; quindi l'outsourcer deve essere in grado di:

- attuare, durante le fasi di archiviazione, idonee procedure per la tutela fisica e logica dei documenti e dei dati contenuti;
- consentire l'acquisizione e la distribuzione delle immagini, anche nei formati conformi alla normativa CNIPA, con possibilità di effettuare annotazioni, ecc;
- permettere l'utilizzo di server ottici, onde consentire l'archiviazione ottica dei documenti trattati e la loro successiva gestione secondo le indicazioni normative;
- effettuare tutti i controlli atti a garantire la corretta riproduzione ottica (ripetizione delle immagini non idonee) ed indicizzazione della documentazione (verifica dati e programmi di controllo sulla univocità delle informazioni).

L'archiviazione dei supporti edp

Spesso, oltre alla gestione degli archivi documentari, gli outsourcer sono in grado di offrire un servizio di archiviazione dei documenti prodotti su supporto informatico dal committente.

Nell'espletamento di questo servizio confluiscono, infatti, parte delle competenze e delle risorse che gli outsourcer già utilizzano per le attività più tradizionali.

Caratteristiche del servizio

Il servizio deve soddisfare la necessità degli enti di conservare in idonei locali i documenti su supporto informatico, data la loro deperibilità.

Anche questi supporti, come già gli archivi cartacei, devono essere conservati per periodi prestabiliti. Devono inoltre essere garantite tutte le procedure necessarie al recupero di dati e programmi, conformi a quelli prodotti in origine, in caso di distruzione delle informazioni.

Accanto all'esigenza di gestione dei problemi relativi al salvataggio dei dati, si affianca quella di archiviare i supporti, contenenti i documenti originali, con le stesse modalità e tempi oggi previsti per la documentazione cartacea, secondo le normative emanate dal CNIPA.

I servizi principali sono:

- analisi delle modalità e dei tempi di conservazione del supporto;
- archiviazione e gestione in appositi ambienti condizionati e protetti (caveau);
- gestione dei tempi di riproduzione (ogni supporto ha un'affidabilità temporale che è, talvolta, inferiore ai tempi di conservazione previsti);
- ritiro e consegna periodici con valigie ignifughe.

4 GLOSSARIO

Legenda:

l'asterisco indica:

- voci attinenti al lavoro dell'outsourcer, non presenti nella tradizionale terminologia archivistica;
- voci di uso comune, ma intese con significato pertinente all'attività dell'outsourcer;
- voci attinenti alla gestione aziendale, introdotte per la loro relazione con le attività di conservazione archivistica dell'outsourcer.

Affidabilità: v. autenticità

Allegato: documento unito a un documento o a una pratica per prova, per chiarimento o integrazione di notizie, per memoria.

***Archiviazione :** attività volta a garantire la conservazione in condizioni idonee e la reperibilità dei documenti.

Archiviazione elettronica: processo di memorizzazione, su un qualsiasi idoneo supporto, di documenti digitali anche sottoscritti con Firma Digitale (Deliberazione CNIPA del 19/02/2004 n.11).

Archivio: il complesso dei documenti prodotti o acquisiti da un soggetto giuridico nello svolgimento della propria attività; luogo deputato alla idonea conservazione di tale complesso di documenti.

***Archivio attivo:** v. Archivio corrente attivo

Archivio Centrale dello Stato: Istituto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, con sede in Roma, preposto alla conservazione e alla sorveglianza sugli archivi e documenti prodotti dagli organi centrali dello Stato; ad esso compete l'elaborazione e l'approvazione dei piani di classificazione (titolari) e dei massimari di conservazione e scarto per l'Amministrazione statale.

Archivio corrente: il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso o verso i quali sussista, comunque, un interesse corrente.

***Archivio corrente attivo:** parte dell'archivio corrente per la quale si prevede un'alta frequenza di consultazione.

***Archivio corrente semiattivo:** parte dell'archivio corrente per la quale si prevede una bassa frequenza di consultazione.

Archivio di deposito: il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, ma per i quali la legge prescriva un periodo obbligatorio di conservazione o comunque sussista un interesse sporadico di consultazione.

Archivio dichiarato (notificato): archivio privato per il quale sia stata notificata la dichiarazione di interesse culturale da parte della Soprintendenza archivistica competente per territorio, ai sensi dell'art.13 del d.lgs.42/2004.

Archivio di Stato: Istituto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, con competenza provinciale, che ha compiti di conservazione e tutela sugli archivi prodotti da uffici statali o di proprietà dello Stato.

Archivio notificato: v. archivio dichiarato.

***Archivio semiattivo:** v. archivio corrente semiattivo.

Archivio storico: il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, per i quali sussista un minimo interesse di consultazione a fini operativi. E' destinato alla conservazione illimitata e reso disponibile alla ricerca storica quale bene culturale, una volta effettuate le operazioni di scarto.

Autenticità (affidabilità, genuinità): qualità del documento che è stato prodotto, conservato e protetto in modo da non essere alterato e tale da essere affidabile ed avere valore legale e probatorio.

Autorizzazione allo scarto: provvedimento emanato dalla Soprintendenza archivistica competente, sulla base di una proposta di scarto di documenti presentata da ente pubblico o da un privato proprietario, possessore o detentore di un archivio dichiarato di notevole interesse storico, che ne autorizza il macero.

Banca di dati : qualsiasi complesso di dati ripartito in una o più unità dislocate in uno o più siti, organizzato secondo una pluralità di criteri determinati tali da facilitarne il trattamento.

Busta : unità di conservazione.

Categoria: partizione del piano di classificazione.

***Centro di costo:** v. unità organizzativa.

***Chiave di archiviazione (chiave di ricerca, chiave identificativa, codice di archiviazione):** l'insieme degli elementi che identificano univocamente ciascuna

Unità elementare e consentono di effettuare correttamente le operazioni di conservazione e reperimento delle stesse.

***Chiave identificativa:** v. chiave di archiviazione.

***Chiave di ricerca:** v. chiave di archiviazione.

Classe: partizione del piano di classificazione.

Classificazione: attività volta a ricondurre il documento prodotto o ricevuto nell'ambito della corrispondente partizione del piano di classificazione e consistente nell'apposizione di un codice pertinente.

***Codice di archiviazione:** v. chiave di archiviazione.

***Codifica:** attività di numerazione attraverso l'apposizione di un timbro o di una etichetta, finalizzata al più facile reperimento del documento.

Commissioni di sorveglianza: commissioni istituite presso gli organi giudiziari ed amministrativi dello Stato, delle quali fanno parte rappresentanti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Ministero dell'Interno, con il compito di vigilare sulla corretta tenuta degli archivi correnti e di deposito, di collaborare alla definizione dei criteri di organizzazione, gestione e conservazione dei documenti, di proporre gli scarti, di curare i versamenti, di identificare gli atti di natura riservata (d.p.r. 8 gennaio 2001, n. 37).

Copia: riproduzione di un documento originale.

***Data entry:** v. indicizzazione.

Dato anonimo: il dato che in origine, o a seguito di trattamento, non può essere associato ad una persona fisica o giuridica identificata o identificabile.

Dato personale: qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente o associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale (d.lgs.196/2003).

Dato sensibile: dato personale idoneo a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione ai partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché il dato personale idoneo a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale dell'interessato (d.lgs.196/2003).

Dichiarazione di interesse culturale: provvedimento motivato (a norma dell'art.13 del d.lgs.42/2004), con cui il competente Soprintendente archivistico stabilisce il notevole interesse storico di un archivio o anche di singoli documenti privati imponendo al loro proprietario, possessore o detentore obblighi determinati dalle disposizioni legislative.

Disinfestazione: operazione tecnica, con la quale i documenti vengono puliti da muffe, animali e microorganismi nocivi per la loro conservazione e per l'uomo.

Documento: qualunque testimonianza, a prescindere dal supporto nel quale è contenuta, di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, che sia stata prodotta o ricevuta da una persona fisica o giuridica come strumento o residuo della sua attività pratica.

***Dossier:** unità di conservazione.

Elenco di consistenza: lista contenente l'elencazione, non necessariamente ordinata, delle unità archivistiche e/o delle unità di conservazione che costituiscono un archivio.

Elenco di scarto: elenco delle unità archivistiche, che avendo raggiunto la scadenza del tempo di conservazione, viene proposto per lo scarto.

***Elenco di versamento:** lista delle unità trasferite dall'ente titolare dell'archivio all'outsourcer.

Ente produttore: il soggetto giuridico, pubblico o privato, che, nel corso dell'espletamento della sua attività, produce un archivio.

Faldone: unità di conservazione.

Fascicolazione: operazione mediante la quale tutti i documenti prodotti (ricevuti, spediti o di natura interna), relativi ad un unico affare, vengono riuniti in un medesimo fascicolo.

Fascicolo: aggregato di tutti i documenti prodotti (ricevuti, spediti o di natura interna) nel condurre un affare in relazione ad un oggetto specifico indipendentemente dalla loro tipologia.

Firma digitale: un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e

l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici (d.lgs. n.82/2005 e successive integrazioni di cui al d.lgs. 159/2006).

Firma elettronica: insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica (d.lgs. n.82/2005 e successive integrazioni di cui al d.lgs. 159/2006).

Firma elettronica qualificata: la firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca autenticazione informatica, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati, che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma, quale l'apparato strumentale usato per la creazione della firma elettronica (d.lgs. n.82/2005 e successive integrazioni di cui al d.lgs. 159/2006).

Genuinità: v. autenticità.

Gestione documentale: l'insieme delle regole, delle procedure e delle risorse (umane, finanziarie e strumentali) necessarie per la formazione, l'organizzazione, la tenuta, il reperimento, l'utilizzo e la conservazione dei documenti.

Guida: mezzo di corredo che descrive sistematicamente, in maniera più o meno dettagliata, gli archivi e/o le serie dell'archivio di uno stesso ente proprietario, possessore o detentore.

***Indicatore di valutazione del servizio di outsourcing:** indicatore misurabile per la valutazione del rispetto degli standard di qualità del servizio stabiliti dalla ditta o dal contratto di outsourcing archivistico.

Indice di classificazione: codice che identifica in maniera univoca il documento e lo collega al fascicolo d'appartenenza. È composto da una combinazione di caratteri alfanumerici, divisi da punti, che identificano le articolazioni del titolare e la posizione del fascicolo all'interno della serie.

***Indicizzazione (data entry):** attività di inserimento delle chiavi identificative e/o di ricerca della documentazione nel software (programma) gestionale.

Inventariazione: attività volta alla preparazione e alla stesura dell'inventario.

Inventario: mezzo di corredo che descrive tutte le unità archivistiche che compongono un archivio ordinato. Si definisce analitico o sommario a seconda del maggiore o minore grado di analiticità adottato per la descrizione di ciascuna unità archivistica. Comprende una introduzione nella quale è necessario spiegare i criteri adottati nelle operazioni di riordinamento e inventariazione (nota archivistica), e delineare i momenti salienti della storia dell'ente produttore (nota storico-istituzionale).

Inventario topografico: strumento di corredo che descrive tutte le unità archivistiche che compongono un archivio ordinato, fornendo per ciascuna di esse, la collocazione fisica all'interno dei locali adibiti ad archivio.

Macero: fase finale della procedura di scarto consistente nella distruzione fisica dei documenti che in via ordinaria prevede l'affidamento a cartiera autorizzata, oppure può essere eseguito alla presenza di un incaricato del titolare dell'archivio o della

società di outsourcing con conseguente rilascio del certificato di avvenuta macerazione.

Macero assistito: macero condotto a norma del d.lgs. 196/03 (Codice in materia di privacy), alla presenza di un responsabile dell'ente produttore dell'archivio.

Massimario di conservazione e di scarto: strumento nel quale ai documenti, organizzati secondo il piano di classificazione adottato nell'archivio, è attribuito un tempo di conservazione determinato sulla base della normativa vigente, delle esigenze amministrative e della valutazione storico-archivistica; nei casi prescritti deve essere approvato dalla competente autorità archivistica.

Mezzi di corredo: strumenti che consentono il reperimento, la ricerca e la consultazione delle unità archivistiche.

Minuta: l'esemplare del documento spedito che rimane conservato nell'archivio del mittente ed ha valore probatorio in caso di perdita dell'originale.

***Movimentazione:** invio di documentazione in originale a seguito di richiesta di consultazione.

Nulla osta allo scarto: provvedimento emanato dalla Direzione Generale per gli Archivi, su proposta delle Commissioni di sorveglianza, che autorizza il macero di documentazione degli organi giudiziari ed amministrativi dello Stato.

Ordinamento: organizzazione data dall'ente produttore alla propria documentazione.

Originale: stesura definitiva del documento, perfetta nei suoi elementi sostanziali e formali.

***Outsourcer archivistico:** azienda dotata di risorse specializzate nel fornire il servizio di outsourcing archivistico.

***Outsourcing archivistico:** processo di esternalizzazione parziale o completo dell'organizzazione e gestione dei servizi d'archivio, a carattere collaborativo tra le parti e nel rispetto dei vincoli normativi e contrattuali. Ha come obiettivo il raggiungimento di una maggiore efficienza e qualità del servizio.

Pacco: unità di conservazione.

Piano di classificazione (titolario): sistema articolato in partizioni gerarchicamente ordinate e finalizzato alla corretta gestione dell'archivio dal momento della sua formazione.

Pratica : v. fascicolo

***Prelievo:** insieme delle operazioni finalizzate al soddisfacimento di una richiesta di consultazione da parte dell'utente.

***Presa in carico:** acquisizione di documentazione di un ente da parte dell'outsourcer.

Protocollo: supporto cartaceo o elettronico su cui si appongono le registrazioni di protocollo.

Registro: insieme di fogli rilegati sul quale si trascrivono o si registrano per esteso o per sunto documenti o minute di documenti.

Registrazione di protocollo: registrazione, su supporto cartaceo o elettronico, in ordine cronologico progressivo dei documenti spediti e ricevuti da un ente con apposizione del relativo codice di classificazione.

***Restituzione:** ritorno della documentazione in originale movimentata a seguito di richiesta di consultazione.

Ricondizionamento: operazione con la quale si sostituiscono le unità di conservazione.

Riordinamento: complesso delle operazioni finalizzate a ricostruire l'ordinamento originario di un archivio o di parte di esso.

Riproduzione sostitutiva: procedimento attraverso cui i documenti d'archivio vengono sostituiti da riproduzioni effettuate con le modalità e sui supporti tecnici prescritti dalla vigente normativa (Deliberazione CNIPA del 19/02/2004 n. 11).

***Scadenzario:** strumento che indica per ciascuna tipologia documentaria il tempo di conservazione solo sulla base delle prescrizioni di legge e delle esigenze interne dell'ente produttore.

Scarto: insieme delle operazioni con cui si destina al macero la parte della documentazione di archivio riconosciuta, secondo le procedure prescritte, priva di valore amministrativo, legale e storico.

***Scatola:** unità di conservazione.

Serie: successione ordinata e continua di unità archivistiche dello stesso genere.

Soprintendenza archivistica: organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, con competenza regionale, che esercita la vigilanza sugli archivi non

statali, ossia sugli archivi degli enti pubblici e su quelli privati dichiarati di notevole interesse storico.

Spolveratura: operazione tecnica, con la quale i documenti vengono puliti da polvere e sporcizia.

***Storno:** attività con la quale si estrapolano dall'archivio quelle pratiche che hanno perso interesse corrente e si attribuisce loro una nuova posizione fisica.

Titolario: v. piano di classificazione.

Titolo: partizione del piano di classificazione.

***Trasferimento:** conferimento di documentazione dall'ente titolare dell'archivio all'outsourcer.

Trattamento di dati personali: qualunque operazione o complesso di operazioni, svolti con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati (d.lgs. 196/2003).

Unità archivistica: documento o insieme di documenti, rilegati o raggruppati secondo un nesso di collegamento organico, che costituiscono un'unità indivisibile.

***Unità d'archiviazione (UDA):** unità fisica contenente una o più unità elementari, costituita per la conservazione e la gestione, secondo le procedure stabilite nel contratto di outsourcing.

Unità di conservazione (unità di condizionamento, busta, dossier, faldone, pacco, scatola) : contenitore entro cui sono raccolte e condizionate le unità archivistiche.

***Unità elementare (UE):** unità considerata ai fini della redazione di un elenco di consistenza; può quindi coincidere con l'unità archivistica, l'unità di conservazione, l'unità di archiviazione.

Unità organizzativa: ogni partizione dell'ente che produce documentazione.

Versamento: trasferimento di documentazione relativa ad affari esauriti dall'archivio corrente a quello di deposito, e da quello di deposito all'archivio storico.

Vincolo archivistico: nesso che collega in maniera logica e necessaria la documentazione che compone l'archivio prodotto da un ente.

5 APPENDICE: LEGISLAZIONE ARCHIVISTICA

- [Regio Decreto 5 marzo 1874, n. 1852](#)
col quale tutti gli Archivi di Stato sono posti nella dipendenza del Ministero dell'Interno
- [Regio Decreto 26 marzo 1874, n. 1861](#)
relativo al riordinamento degli Archivi di Stato
- [Regio Decreto 27 maggio 1875, n. 2252](#)
che stabilisce le regole per l'ordinamento generale degli Archivi di Stato
- [Regio Decreto 25 gennaio 1900, n. 35](#)
che approva il regolamento per gli uffici di registratura e di archivio delle amministrazioni centrali
- [Regio Decreto 2 ottobre 1911, n. 1163](#)
che approva il regolamento per gli Archivi di Stato
- [Decreto del Presidente della Repubblica 30 settembre 1963, n. 1409](#)
Norme relative all'ordinamento e al personale degli Archivi di Stato
- [Legge 4 gennaio 1968, n. 15](#)
Norme sulla documentazione amministrativa e sulla legalizzazione e autenticazione di firme
- [Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 settembre 1974](#)
Norme per la fotocoproduzione sostitutiva dei documenti di archivio e di altri atti delle pubbliche amministrazioni
- [Decreto-legge 14 dicembre 1974, n. 657](#)
Istituzione del Ministero per i beni culturali e per l'ambiente
- [Legge 29 gennaio 1975, n. 5](#)
Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 14 dicembre 1974, n. 657, concernente la istituzione del Ministero per i beni culturali e ambientali
- [Decreto del Presidente della Repubblica 30 dicembre 1975, n. 854](#)
Attribuzioni del ministero dell'Interno in materia di documenti archivistici non ammessi alla libera consultabilità
- [Legge 7 agosto 1990, n. 241](#)
Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- [Decreto del Presidente della Repubblica 27 giugno 1992, n. 352](#)
Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione dell'art. 24, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n. 241, recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- [Decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39](#)
Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni

- pubbliche, a norma dell'art. 2, comma 1, lettera mm), della legge 23 ottobre 1992, n. 421*
- [Decreto del Presidente della Repubblica 18 aprile 1994, n. 344](#)
Regolamento recante disciplina del procedimento di costituzione e rinnovo delle commissioni di sorveglianza sugli archivi
 - [Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626](#)
Attuazione direttive comunitarie riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro
 - [Decreto Legislativo 19 marzo 1996, n. 242](#)
Modifiche e integrazioni al decreto legislativo 19 settembre 1994, n. 626 recante attuazione di direttive comunitarie riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro
 - [Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 6 dicembre 1996, n. 694](#)
Regolamento recante norme per la riproduzione sostitutiva dei documenti di archivio e di altri atti dei privati
 - [Legge 31 dicembre 1996, n. 675](#)
Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
 - [Legge 15 maggio 1997, n. 127](#)
Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo
 - [Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513](#)
Regolamento recante criteri e modalità per la formazione e la trasmissione con strumenti informatici e telematici, a norma dell'articolo 15, comma 2, della legge 15 marzo 1997, n. 59
 - [Deliberazione AIPA 30 luglio 1998, n. 24/98](#)
Regole tecniche per l'uso di supporti ottici
 - [Decreto legislativo 20 ottobre 1998, n. 368](#)
Istituzione del Ministero per i beni e le attività culturali a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59
 - [Decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 403](#)
Regolamento di attuazione degli articoli 1, 2 e 3 della legge 15 maggio 1997, n. 127, in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative.
 - [Decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428](#)
Regolamento recante norme per la gestione del protocollo informatico da parte delle amministrazioni pubbliche
 - [Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 febbraio 1999](#)
Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513.
 - [Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 281](#)
Disposizioni in materia di trattamento dei dati personali per finalità storiche, statistiche e di ricerca scientifica

- [Direttiva C.E. 13 dicembre 1999, n. 93](#)
Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche
- [Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000](#)
Regole Tecniche per il Protocollo informatico di cui al Decreto 20 ottobre 1998 n. 428
- [Deliberazione AIPA 23 novembre 2000, n. 51](#)
Regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513
- [Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445](#)
Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- [Decreto del Presidente della Repubblica 8 gennaio 2001, n. 37](#)
Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato (n.42, allegato 1 della legge n. 50/1999)
- [Deliberazione AIPA 13 dicembre 2001, n. 42](#)
Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali - articolo 6, commi 1 e 2, del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.
- [Decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10](#)
Attuazione della direttiva 1999/93/CE relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche
- [Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 9 dicembre 2002](#)
Trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali
- [Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 20 dicembre 2002](#)
Linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione
- [Legge 16 gennaio 2003](#)
Disposizioni ordinarie in materia di pubblica amministrazione
- [Decreto del Presidente della Repubblica 7 aprile 2003, n. 137](#)
Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10.
- [Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196](#)
Codice in materia di protezione dei dati personali
- [Decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 14 ottobre 2003](#)
Approvazione Linee Guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi

- [Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 27 novembre 2003](#)
Impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni
- [Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 18 dicembre 2003](#)
Linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione per l'anno 2004
- [Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004](#)
Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici
- [Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42](#)
Codice dei beni culturali e del Paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137
- [Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze 23 gennaio 2004](#)
Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto
- [Deliberazione CNIPA 19 febbraio 2004, n. 11](#)
Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali – art. 6, commi 1 e 2, del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445
- [Decreto del Presidente della Repubblica 2 marzo 2004, n. 117](#)
Regolamento concernente la diffusione della carta nazionale dei servizi, a norma dell'articolo 27, comma 8, lettera b, della legge 16 gennaio 2003, n. 3
- [Decreto del Presidente della Repubblica 8 giugno 2004, n. 173](#)
Regolamento di organizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali
- [Decreto ministeriale 24 settembre 2004](#)
Articolazione della struttura centrale e periferica dei dipartimenti e delle direzioni generali del Ministero
- [Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 4 gennaio 2005](#)
Linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione
- [Legge 11 febbraio 2005, n. 15](#)
Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa
- [Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68](#)
Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3
- [Deliberazione CNIPA 17 febbraio 2005, n. 4](#)
Regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico
- [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82](#)
Codice dell'amministrazione digitale

- [Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie 2 novembre 2005](#)
Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata.
- [Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie 18 novembre 2005](#)
Linee guida per la Pubblica amministrazione digitale
- [Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159](#)
Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante codice dell'amministrazione digitale
- [Decreto del Presidente della Repubblica 12 aprile 2006, n. 184](#)
Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi