

# **IL CONTRATTO DI OUTSOURCING ARCHIVISTICO: CARATTERISTICHE E REQUISITI**

## **1 CARATTERISTICHE DEL FORNITORE (APPALTATORE)**

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, il committente dovrà assicurarsi che l'azienda mandataria sia in possesso dei principali requisiti richiesti.

### **1.1 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 dell'appaltatore devono essere commisurati all'entità ed alla qualità del servizio da erogare. L'appaltatore 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 nuovi servizi). Deve quindi dare le massime garanzie di affidabilità e di competenza.

### **1.2 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'appaltatore 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 ISO 9000.

### **1.3 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 (l.675/1996).

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.

## **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.

## **2.1 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, Appaltatore, Contratto, Parte, Rappresentante del Committente e dell'Appaltatore, 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 omesso 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 dell'appaltatore 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'appaltatore e il committente concorderanno il piano di ritiro definitivo dei documenti. Il committente 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 il 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'appaltatore**

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 Testo Unico (d.lgs. n.490 del 29 ottobre 1999, e successive modifiche ed integrazioni), sia dalle altre leggi in materia di beni culturali.

### **Oneri a carico del committente**

È buona norma indicare anche per il 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 al committente, in conformità con le relative condizioni contrattuali;
- ogni spesa per attività da effettuarsi sul materiale documentario non indicate nel contratto come a carico dell'appaltatore.

### **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 del committente e/o dell'appaltatore e/o dei terzi, derivati nell'esecuzione dei servizi contrattuali.

### **Fallimento dell'appaltatore**

In caso di fallimento dell'appaltatore, il committente potrebbe risolvere il contratto, rilevando, qualora non sussistessero impedimenti di ordine giudiziario, i servizi eseguiti dall'appaltatore ai prezzi contrattuali.

### **Obbligazioni al termine o all'interruzione del contratto**

Al termine naturale o prematuro (risoluzione, recesso, fallimento dell'appaltatore, 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 dall'appaltatore per far fronte al contratto.

### **Cedibilità del credito**

Occorre disciplinare l'eventuale cedibilità del credito da parte dell'appaltatore 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, (l.675/1996 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 della l. 675/1996.

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 d.lgs.490/1999, come modificato dal d.lgs.281/1999).

### **Comunicazioni contrattuali**

Le comunicazioni richieste dal contratto devono essere fatte per iscritto.

## **2.2 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'appaltatore 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. 490/1999. Dovranno altresì consentire, a norma dello stesso decreto, le periodiche verifiche sull'archivio.

## **2.3 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'appaltatore 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 dall'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (AIPA).

Quando l'appalto preveda l'ordinamento e l'inventariazione di un archivio storico, il sistema dovrà adottare gli standard di descrizione archivistica elaborati a norma di legge (d.lgs.490/1999, art.16, comma 3).

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'appaltatore dovrà garantire, mediante adeguati sistemi di antintrusione 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 la l.675/1996.

### **Sistema di qualità certificato**

Qualora richiesto, l'appaltatore dovrà dichiarare e dimostrare di possedere e di utilizzare un Sistema di Qualità, certificato ISO 9002.