



**Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., finalizzata all'affidamento del servizio di digitalizzazione delle pratiche di finanziamento**

**Codice Identificativo Gara n. 80881139FC**

**Allegato 3 - Capitolato Tecnico**

## Sommario

1. PREMESSA E CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	3
2. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO .....	3
3. ATTIVITA’ PREVISTE NELL’AMBITO DELSERVIZIO .....	3
3.1 Attività preliminare (TDO1) .....	3
3.2 Presa in carico della documentazione cartacea (TDO2).....	4
3.3 Normalizzazione della documentazione (TDO3).....	5
3.4 Apposizione metadati file (TDO4) .....	5
3.5 Scansione documentazione e consegna file (TDO5) .....	5
3.6 Ricomposizione fascicoli cartacei e restituzione (TDO6).....	5
3.7 Attività continuativa di coordinamento della fornitura e controllo della qualità (TDO7) .....	5
4 OGGETTI DI RILASCIO (OUTPUT) .....	6
5 LIVELLI DI SERVIZIO .....	6
5.1 Indicatori di qualità oggetto di misura .....	6
6.1.1 SCP – Slittamento della Consegna di un lotto.....	7
6.1.2 ERR – Numero di errori .....	8
6.2 Penali .....	9
7 REGOLE PER L’ESTERNALIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO	Errore. Il segnalibro non è definito.
8 PROTEZIONE DEI DATI E RISERVATEZZA.....	9
9 CANCELLAZIONE DEI DATI.....	10

## 1. PREMESSA E CONTESTO DI RIFERIMENTO

Finlombarda S.p.A. (di seguito, per brevità, “**Finlombarda**” o “**Società**”) è un intermediario finanziario ex art. 106 del Testo Unico Bancario (di seguito, per brevità, “**TUB**”) a capitale interamente pubblico, che svolge il compito istituzionale di fornire supporto ed assistenza in ambito economico-finanziario alle politiche regionali, garantendo specifiche ed elevate competenze in materia finanziaria, qualificate e consolidate relazioni con il mondo finanziario, nonché risorse finanziarie addizionali ai fini dell’attuazione e dell’implementazione degli obiettivi regionali di sviluppo del contesto socio-economico lombardo. Finlombarda è interamente controllata da Regione Lombardia e sottoposta alla direzione e al coordinamento di quest’ultima ai sensi dell’art. 2497 e ss. del Codice Civile. La Società opera nell’ambito del sistema regionale secondo il modello dell’*in house providing*.

Finlombarda è autorizzata, ai sensi dell’art. 106 del TUB, alla concessione di finanziamenti ed alle attività connesse e strumentali, ai fini dell’attuazione ed implementazione degli obiettivi regionali di sviluppo del contesto socio-economico lombardo.

Finlombarda, per propria mission istituzionale, progetta, realizza e gestisce, prodotti e servizi finanziari a valere su fondi propri, regionali e dell’Unione Europea, concedendo e/o erogando finanziamenti, (di seguito anche “**Finanziamenti**”).

Finlombarda ha intrapreso un processo di automazione documentale rivolto all’ottimizzazione della propria azione amministrativa, attraverso un’importante attività di dematerializzazione e la realizzazione della gestione automatizzata dei flussi documentali. Componente importante di tale processo è la digitalizzazione dell’archivio pratiche esistente nella Società relativo ai Finanziamenti erogati ed alle attività ad essi connesse.

## 2. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Oggetto dell’affidamento è di dematerializzazione dell’archivio delle pratiche cartacee presenti nella Società, relativo ai Finanziamenti erogati e alle attività ad essi connesse (di seguito, per brevità, “**Servizio**”).

Nel realizzare le attività di seguito descritte, l’operatore economico partecipante alla procedura deve considerare il fatto che il Servizio richiesto dovrà interagire con i sistemi informativi già presenti nella Società e quelli presenti nell’ambito del sistema delle partecipate di Regione Lombardia di cui Finlombarda fa parte (di seguito, per brevità, “**SIREG**”) allo scopo di valorizzare gli investimenti già effettuati da Finlombarda o da Regione Lombardia in questo ambito, minimizzare la necessità di nuovi sviluppi, abbreviare i tempi di messa in esercizio di nuovi servizi.

## 3. ATTIVITA’ PREVISTE NELL’AMBITO DELSERVIZIO

### 3.1 Definizione metadati e predisposizione campione test e tempi di lavorazione (TDO1)

Finlombarda intende avvalersi di un servizio di trattamento documentale e acquisizione dati la cui modalità di erogazione da parte dell’operatore economico afferisce alla specifica classe di fornitura 3.4.1 **TDO** (Trattamento documentale e acquisizione dati) secondo lo schema classificatorio del “Dizionario delle forniture ICT” nelle “Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione e il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione” redatto da CNIPA (ora AgID)<sup>1</sup>. La descrizione della classe di fornitura contenuta in tale documento ha valenza di dovuto contrattuale.

L’attività preliminare consisterà nella definizione dei metadati, nella predisposizione di un campione test e nel dettagliare le dimensioni del lotto di lavorazione e le tempistiche di lavorazione attese.

---

<sup>1</sup> [www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it)

**Tabella 1 – Codifica degli elementi della fornitura**

Codice, Acronimo, Denominazione, Classi di fornitura ICT			Codice CPV <sup>2</sup>
3.4	SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE		
3.4.1	TDO	Trattamento documentale e acquisizione dati	72512000-7 72310000-5 72312000-5 72313000-2

Il trattamento riguarderà quattro milioni e seicentomila (4.600.000) documenti suddivisi in fascicoli (cartelle di cartone) da 100 a 200 pagine in formato A4 singola facciata (prevalentemente) e si svolgerà presso la sede del fornitore, previo ritiro dalle sedi di Finlombarda. La lavorazione dei documenti verrà suddivisa in lotti secondo quanto pattuito a inizio fornitura.

**Tabella 2 – Sedi di Finlombarda**

Sedi di Finlombarda	Piani	Ausili logistici
Via Torquato Taramelli 12, Milano	1,2,3,4, 1° interrato	montacarichi, rampa
Via Fabio Filzi 25/A, Milano	0,2,3,4,5,6,7,8	montacarichi

### 3.2 Presa in carico della documentazione cartacea (TDO2)

Il fornitore preleverà la documentazione cartacea presso le sedi di Finlombarda–, immagazzinandola poi presso la propria sede. Il prelievo verrà effettuato dal fornitore direttamente al singolo piano/armadio (tra quelli evidenziati alla Tabella 2 di cui sopra) secondo le indicazioni di dettaglio che verranno fornite da Finlombarda. L'attività si svolgerà per lotti di fascicoli: Finlombarda consegnerà al fornitore una lista dei fascicoli previsti per il singolo lotto e la loro posizione all'interno delle due sedi (piano/armadio); il confezionamento, il trasporto dei contenitori confezionati e l'organizzazione della documentazione dovranno essere realizzati nel rispetto delle norme di sicurezza atte a garantire la confidenzialità e l'integrità del materiale.

Si intendono comprese nelle attività di ritiro le operazioni di facchinaggio, carico e scarico del materiale e quant'altro necessario per l'esecuzione del trasferimento, compresi tutti i materiali di consumo (es. pedane) ed i mezzi di sollevamento utili per effettuare il carico e lo scarico del materiale sugli automezzi.

All'avvio delle operazioni di trasferimento del materiale cartaceo, presente il personale o incaricati di Finlombarda, dovrà essere predisposto un verbale di inizio attività per ciascun lotto, firmato dal personale incaricato dal fornitore e dal referente di Finlombarda. La responsabilità del fornitore della gestione, custodia e conservazione del patrimonio documentale decorre dall'inizio di ciascun trasporto.

<sup>2</sup> Con la raccomandazione CEE del 30 luglio 1996, la comunità europea ha invitato le proprie amministrazioni ad utilizzare la classificazione CPV "Common Procurement Vocabulary" negli appalti pubblici per descrivere l'oggetto dei contratti. Si fa riferimento qui al sistema di classificazione CPV/2008, adottato dal regolamento CE n. 213/2008 in vigore dal 17.09.2008.

In qualunque momento Finlombarda potrà verificare, anche senza preavviso, le modalità di esecuzione del Servizio, comprese le modalità di archiviazione e catalogazione della documentazione, anche presso i locali del fornitore.

**Il fornitore dovrà prevedere una procedura temporanea per rendere consultabili a Finlombarda i propri fascicoli, in caso di necessità, anche durante lo stoccaggio presso la propria sede in attesa di lavorazione.**

### **3.3 Normalizzazione della documentazione (TDO3)**

Il fornitore preparerà i documenti da avviare alla scannerizzazione togliendo eventuali spillature, rilegature, graffette e inserirà appositi segnalatori di fine documento o fine sezione al fine di favorirne l'acquisizione automatica e l'associazione delle immagini al singolo fascicolo e all'insieme di metadati corretto.

### **3.4 Apposizione metadati file (TDO4)**

Il fornitore dovrà effettuare la registrazione informatica degli elementi identificativi del singolo documento, costituita da tre metadati definiti in TDO1.

### **3.5 Scansione documentazione e consegna file (TDO5)**

Il fornitore dovrà effettuare, per ciascun lotto, la scansione della documentazione presente nei fascicoli. Le attività richieste sono le seguenti:

(a) acquisizione dei documenti che compongono il fascicolo, così come precedentemente normalizzati, al fine di creare una base dati di immagini digitali (almeno 200 dpi, bianco/nero);

(b) controllo sulla qualità delle immagini acquisite, processo di *optical character recognition (OCR)*;

(c) rilascio delle immagini in formato PDF (documento) su supporto ottico (DVD) ovvero altro canale di trasmissione che sarà definito in TDO1;

(d) consegna a Finlombarda per il successivo inserimento nel sistema documentale aziendale.

L'originale dovrà essere ripreso nella sua interezza, nel senso di lettura, rispettando le dimensioni reali del supporto cartaceo. Il fornitore dovrà prevedere l'utilizzo di programmi di miglioramento e fotoritocco (ad esempio rimozione del bordo nero esterno, correzione delle micro-rotazioni, rafforzamento del contrasto con filtri di smoothing e di riduzione del rumore) per il trattamento delle immagini acquisite, oltre al ricorso a sistemi di controllo aggiuntivi, come programmi automatici di individuazione delle immagini difettose o al registro quotidiano dell'attività svolta. La fase di predisposizione per l'operazione di acquisizione elettronica dovrà essere gestita in modo da garantire la corretta conservazione del materiale cartaceo ed il rispetto delle norme poste dal legislatore a tutela della riservatezza delle informazioni contenute nei documenti, nonché di quelle a tutela della sicurezza dei luoghi di Lavoro.

### **3.6 Ricomposizione fascicoli cartacei e restituzione (TDO6)**

Il fornitore provvederà a ricomporre i fascicoli cartacei, restituirli per singolo lotto presso le sedi di origine, riposizionandoli allo stesso piano/armadio di origine.

Finlombarda provvederà a verificare che il materiale riconsegnato non presenti lacune rispetto a quello prelevato.

### **3.7 Attività continuativa di coordinamento della fornitura e controllo della qualità (TDO7)**

Nel corso del Servizio il Fornitore dovrà occuparsi, in particolare:

- di porre in essere azioni correttive per colmare eventuali ritardi rispetto alle tempistiche concordate;
- di rendicontare gli stati di avanzamento per le varie attività;
- di redigere la documentazione avanzamento lavori contestuale alla fatturazione.

Nell'esecuzione delle attività, il fornitore dovrà rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma UNI **EN ISO 9001** rispetto alla quale **è richiesta la certificazione**.

## 4 OGGETTI DI RILASCIO (OUTPUT)

Gli oggetti di rilascio attesi al minimo nel corso del Servizio sono i seguenti:

- **Attività TDO1** – Definizione metadati e predisposizione campione test e tempi di lavorazione
  - o Dettaglio dimensioni lotto di lavorazione e tempistiche di lavorazione attese
  - o Prototipo prodotto di lavorazione (100 documenti)
- **Attività TDO2** - Presa in carico della documentazione cartacea:
  - o Verbali presa in carico per singoli lotti
  - o Regole accesso in emergenza ai fascicoli presso la sede del fornitore
- **Attività TDO3** - Normalizzazione della documentazione:  
nessuno
- **Attività TDO4** - Apposizione metadati file:
  - o Registrazione informatica metadati per fascicolo
- **Attività TDO5** - Scansione documentazione e consegna file:
  - o File scansioni per singolo lotto
  - o Distinta lotto
- **Attività TDO6** - Ricomposizione fascicoli cartacei e restituzione:
  - o Verbale riconsegna fascicoli per lotto
- **Attività TDO7** - Attività continuativa di coordinamento della fornitura e controllo della qualità:
  - o Rendicontazioni avanzamento attività
  - o Report livelli di servizio

## 5 LIVELLI DI SERVIZIO

Negli articoli che seguono vengono definite le metriche del Servizio che devono essere rispettate dal fornitore e le penali applicate in caso di non rispetto dei valori di soglia.

### 5.1 Indicatori di qualità oggetto di misura

Gli indicatori di qualità oggetto di misura sono riepilogati nella tabella seguente:

**Tabella 3 – Riepilogo indicatori di qualità oggetto di misura**

Codice	Indicatore	Caratteristica	Sotto-caratteristica
SCP	Slittamento della Consegna di un lotto	Efficienza	Prestazioni temporali
ERR	Numero di errori nella qualità dell'immagine o nell'associazione di metadati	Affidabilità	Tolleranza agli errori

Gli indicatori saranno misurati dal fornitore, secondo la frequenza di misurazione indicata per ogni indicatore nei paragrafi seguenti.

Finlombarda si riserva la facoltà di effettuare degli *audit* periodici, anche attraverso società terze, al fine di verificare la bontà delle misurazioni effettuate.

#### SCP – Slittamento della Consegna di un lotto

Il fornitore deve garantire il rispetto dei tempi certi per la consegna di un lotto secondo quanto concordato in TDO1.

**Tabella 4 – SCP – Slittamento della Consegna di un lotto**

Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un lotto rispetto alla data prevista		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Date concordate in TDO1
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza misurazione di	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	Data prevista di consegna di un prodotto (Data <sub>prev</sub> ) Data effettiva di consegna di un prodotto (Data <sub>eff</sub> )		
Regole campionamento di	Vanno considerate tutte le consegne eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	SCP = Data <sub>eff</sub> - Data <sub>prev</sub>		
Regole arrotondamento di	Nessuna		
Valore di soglia	SCP ≤ 0		

<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Ritardo nella consegna di un prodotto" (cfr. par. 6.2)
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### 6.1.2 ERR – Numero di errori

Il fornitore è tenuto ad effettuare in proprio l'attività di verifica a campione della qualità dei lotti lavorati; il campione sarà composto da 100 pratiche per lotto che saranno scelte da Finlombarda; verrà verificata la qualità dell'immagine della singola pagina che dovrà essere leggibile e il cui processo di OCR deve aver prodotto un file coerente con l'immagine originale; verrà, inoltre, verificata la corretta apposizione dei metadati previsti alla singola pagina.

Il numero di errori massimo ammissibile nel campione è pari a tre ( $Err_{prev} = 3$ ): in presenza di errori, oltre a riconoscere a Finlombarda la penale indicata, il fornitore si impegna a ripetere a suo carico l'intero procedimento di acquisizione del lotto.

**Tabella 5 – ERR – Numero di errori**

<b>Aspetto da valutare</b>	Errori presenti nella lavorazione di un lotto		
<b>Unità di misura</b>	Errori	<b>Fonte dati</b>	Documentazione verifica errori del campione
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente rilevazione	la <b>Frequenza di misurazione</b>	Ad evento (dopo ogni consegna)
<b>Dati da rilevare</b>	Errori evidenziati ( $Err_{eff}$ )		
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno estratti a caso 100 documenti lavorati nel lotto		
<b>Formula</b>	$ERR = Err_{eff} - Err_{prev}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$Err \leq 0$		



<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale "Numero di errori nella qualità dell'immagine o nell'associazione di metadati" (cfr. par. 6.2)
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

Allo stesso modo, durante lo svolgimento delle attività Finlombarda avrà la facoltà di effettuare proprie verifiche a campione sui lotti di documenti lavorati relativamente alla qualità dell'immagine e agli errori nell'associazione dei metadati. Il superamento dei valori di soglia, anche in questo caso, comporta l'applicazione delle penali e il rifacimento del processo di acquisizione per l'intero lotto.

## 6.2 Penali

Qualora il fornitore non rispetti i valori di soglia definiti nei paragrafi precedenti, saranno applicate delle penali, secondo lo schema seguente.

**Tabella 6 – Penali**

<b>Indicatore</b>	<b>Penale</b>	<b>Modalità di calcolo</b>
SCP – Slittamento della Consegna di un Prodotto	Ritardo nella consegna di un prodotto	€ 200,00 (duecento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione di esso.
Err – Errori nella qualità dell'immagine o nell'associazione di metadati	Presenza di errori	€ 50,00 (cinquanta/00) per ogni errore aggiuntivo rispetto al valore di soglia previsto.

## 7 PROTEZIONE DEI DATI E RISERVATEZZA

In riferimento agli adempimenti inerenti la tutela della Privacy e gli obblighi di riservatezza, poiché la documentazione oggetto del servizio può contenere dati personali di cui Finlombarda è Titolare o Responsabile, il fornitore si impegna ad accettare la nomina a Responsabile o Sub Responsabile del trattamento ai sensi della normativa vigente, a trattare i dati personali conferiti in linea con le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento e comunque conformemente al disposto del Regolamento (UE) 2016/679 e del d.lgs. n. 196/2003 così come modificato dal d.lgs. n. 101/2018. Nel corso dell'erogazione del Servizio, il fornitore può, inoltre, incorrere nel trattamento di informazioni riservate. Il fornitore si impegna, quindi, a mantenere la confidenzialità di tali informazioni e a non utilizzarle per finalità diverse dagli obiettivi del Servizio qui specificati, sottoscrivendo un apposito accordo di riservatezza con Finlombarda. Il fornitore dovrà gestire i dati nel pieno rispetto delle normative di riferimento, informando prontamente Finlombarda di qualsiasi

problematica dovesse sorgere in merito al trattamento dati, nonché fornendo il proprio assenso a che Finlombarda o soggetti da questa delegati, possano effettuare verifiche periodiche per vigilare sul rispetto della puntuale osservanza delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dati, ivi compreso sotto il profilo relativo alla sicurezza.

Alla sottoscrizione del contratto il fornitore si impegnerà a che i dati e la documentazione tecnica prodotta nell'ambito del Servizio siano di esclusiva proprietà di Finlombarda.

## **8 CANCELLAZIONE DEI DATI**

Il fornitore dovrà garantire che successivamente alla conclusione del rapporto contrattuale con Finlombarda venga effettuata la cancellazione fisica – facendo uso di opportuni strumenti e capacità tecniche, debitamente documentati – di qualsiasi copia o stralcio di dati di proprietà di Finlombarda e presente su sistemi o supporti propri o di eventuali sub-fornitori.