

CONTRATTO

tra

il **MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI** – Direzione

Generale per l'organizzazione, gli affari generali, l'innovazione, il

bilancio e il personale (d'ora in avanti denominato anche, per

brevità, "*Ministero*"), con sede in Roma, Via del Collegio Romano, 27,

codice fiscale: 80188210589 per il quale interviene la dr.ssa Annarita

Orsini, nata a Roma il 03.02.1969 nella sua qualità di Direttore del

Servizio I della predetta Direzione Generale, domiciliata per la carica

presso la sede del Ministero, da un lato,

e

la Soc. **ALES S.p.A. - ARTE LAVORO E SERVIZI** in seguito

denominata anche per brevità "*Ales*", con sede in Roma, Via

Cristoforo Colombo, n. 163 capitale sociale Euro 5.616.000,00,

interamente versato, Partita I.V.A. 05656701009, numero di iscrizione

nel Registro delle Imprese di Roma RM62576/1999, società soggetta

al controllo e coordinamento del Ministero per i Beni e le Attività

Culturali, in persona del dott. Giuseppe Proietti, nato a Tivoli (RM)

28.09.1945, in qualità di amministratore unico, domiciliato per la

carica presso la sede della medesima "*Ales*";

VISTO il R.D. 18 novembre 1923, n. 2440, recante "*Nuove*

disposizioni sull'amministrazione del patrimonio e sulla contabilità

generale dello Stato";

VISTO il R.D. 23 maggio 1924, n. 827, recante "*Regolamento per*

l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato";

VISTO il decreto legislativo 1 dicembre 1997, n. 468, recante *"Revisione della disciplina sui lavori socialmente utili, a norma dell'articolo 22 della legge 24 giugno 1997, n. 196"*, ed in particolare l'art.10 che reca disposizioni per favorire l'occupazione dei soggetti già impegnati nei lavori socialmente utili;

VISTO il D.Lgs. 20 ottobre 1998, n. 368 e successive modificazioni, recante *"Istituzione del Ministero per i Beni e le Attività Culturali"*;

VISTO il D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e successive modificazioni, recante *"Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"*;

VISTO il decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e successive modificazioni, recante *"Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE"*, ed in particolare l'art.11;

VISTO il D.P.R. 26 novembre 2007, n. 233 e successive modificazioni, recante *"Regolamento di riorganizzazione del Ministero per i Beni e le Attività Culturali"*;

 **VISTO** il D.M. 20 luglio 2009 e successive modificazioni di articolazione degli uffici dirigenziali di livello non generale dell'amministrazione centrale e periferica del Ministero per i Beni e le Attività Culturali;

VISTO l'art. 26 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante

"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile", il quale prevede che, al fine di garantire la continuità occupazionale del personale impiegato in Ales S.p.A., la partecipazione azionaria precedentemente detenuta da Italia Lavoro S.p.A. in Ales S.p.A. medesima è stata trasferita al Ministero;

VISTO lo Statuto di Ales, ed in particolare l'articolo 3 che prevede, tra l'altro, che la Soc. Ales svolga, prevalentemente per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e secondo le direttive e gli indirizzi vincolanti forniti dallo stesso, l'esercizio di attività e la realizzazione di iniziative volte alla gestione e valorizzazione dei beni culturali in ambito nazionale ed internazionale quali, a titolo indicativo e non esaustivo,:"(omissis) lett. e) (omissis) la gestione dei servizi di informazione attraverso l'organizzazione di un Call center e l'attività connessa di Back Office; in tale ambito il supporto all'URP e all'utenza interna del Ministero; (omissis) lett. h) servizi generali amministrativi e di informatizzazione gestionale, etc. ivi compresi i servizi di supporto tecnico alle attività del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e sue strutture periferiche, richiesti o contemplati da convenzioni o da specifiche direttive del Ministero per i Beni e le Attività Culturali";

CONSIDERATO che Ales S.p.A., in ragione della citata normativa, è divenuta società strumentale, *in house*, del Ministero;

VISTO il decreto ministeriale 25 settembre 2012, registrato dalla Corte dei Conti il 24 ottobre 2012 reg. n. 14 foglio 341, di

approvazione della programmazione Lotto 2012 finanziata mediante l'utilizzo della quota derivante dalle estrazioni del gioco del Lotto che prevede, tra l'altro, la destinazione di risorse finanziarie destinate al finanziamento di attività di supporto alla conservazione di beni archivistici e librari mediante interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento e mediante attività di riordino e gestione informatizzata di archivi con acquisizione ed immissione dei dati, scansione di documenti e gestione centralizzata della documentazione elettronica acquisita e delle attività di supporto al *contact center*, URP, al centralino del Ministero per i Beni e le Attività Culturali;

VISTI il contratto stipulato il 19 settembre 2011, con scadenza 4 ottobre 2012, e l'atto aggiuntivo al contratto medesimo, stipulato in data 26 settembre 2012 con scadenza il 15 dicembre 2012, aventi ad oggetto l'affidamento in house delle medesime attività di supporto alla conservazione dei beni archivistici e librari mediante interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento e mediante attività di riordino e gestione informatizzata di archivi con acquisizione ed immissione dati, scansione di documenti e gestione centralizzata della documentazione elettronica acquisita e delle attività di supporto al Contact Center, URP, al Centralino e alla Direzione Generale per l'Organizzazione, gli affari generali, l'innovazione, il bilancio e il personale per il coordinamento amministrativo delle attività oggetto dell'affidamento medesimo;

VISTI i decreti direttoriali 19 settembre 2011 e 26 settembre 2012 di approvazione dei suddetti contratti stipulati in pari date;

VALUTATO positivamente il primo anno di esecuzione dei servizi affidati alla Società Ales in virtù del citato contratto stipulato il 19 settembre 2011;

RILEVATA la necessità di continuare a disporre per un altro anno dei medesimi servizi di cui al citato contratto stipulato il 19 settembre 2012 e di richiedere un'integrazione e potenziamento degli stessi, finalizzato a soddisfare le esigenze degli Uffici centrali e periferici di questa Amministrazione;

CONSIDERATO che l'affidamento ad Ales dei citati servizi, in luogo dell'affidamento a privati contraenti a mezzo di procedure di gara, consente al Ministero un'economia di spesa e implementa l'efficacia generale e il buon andamento dell'azione amministrativa;

TENUTO CONTO che le risorse finanziarie necessarie per la copertura della spesa annua derivante dal presente contratto sono assicurate dal citato decreto ministeriale 25 settembre 2012 di approvazione della programmazione Lotto 2012, e saranno rese disponibili sul capitolo 7672 dello stato di previsione della spesa del Ministero per i beni e le attività culturali, istituito presso il CDR 15 – Direzione generale per l'organizzazione, gli affari generali, l'innovazione il bilancio ed il personale, in sede di ripartizione del capitolo 2401 "Fondo da ripartire per le finalità previste dalle disposizioni legislative di cui all'elenco 1 allegato alla legge finanziaria

2008 *omissis*"

VISTO il D.D.G. del 27 gennaio 2012, registrato in data 1 febbraio 2012 presso l'Ufficio Centrale del Bilancio, con il quale il Direttore generale per l'organizzazione, gli affari generali, l'innovazione, il bilancio ed il personale ha autorizzato i Direttori dei Servizi della medesima Direzione generale alla gestione delle risorse finanziarie assegnate al C.d.R. 15 "Direzione per l'organizzazione, gli affari generali, l'innovazione, il bilancio e il personale";

VISTA la determina a contrarre del Direttore Generale per l'organizzazione, gli affari generali, l'innovazione, il bilancio ed il personale del 9 novembre 2012;

VISTA la richiesta preliminare di offerta del Direttore del Servizio I della Direzione Generale per l'organizzazione, gli affari generali, l'innovazione, il bilancio ed il personale prot. 43633 del 9 novembre 2012;

VISTA la nota di risposta della Soc. ALES spa prot. 1984 del 26 novembre 2012;

ATTESO che, per tutte le ragioni anzi espresse si ritiene di dover procedere alla sottoscrizione del presente contratto;

tutto ciò visto, premesso, rilevato e considerato, tra le Parti

si conviene quanto segue:

Articolo 1. Premesse.

Le premesse e i documenti richiamati in tutto il presente contratto ne costituiscono parte integrante e sostanziale, anche se non

materialmente allegati.

Articolo 2. Oggetto.

2.1 Il Ministero affida ad Ales, che accetta, lo svolgimento delle attività di cui ai documenti tecnico-descrittivi (allegati A e B).

2.2. In particolare, il Ministero affida ad Ales, che accetta, l'esecuzione: **A) dei servizi, di riordino e gestione informatizzata degli archivi degli Istituti periferici, descritti nell'allegato A al presente contratto, siglato dalle Parti**, alle seguenti condizioni:

- i servizi, che dovranno comprendere anche l'acquisizione ed immissione dati, scansione di documenti e gestione centralizzata della documentazione elettronica acquisita, riguarderanno gli archivi del Ministero dislocati sull'intero territorio nazionale ed indicati nel citato Allegato A;

- Ales sarà, comunque, tenuta, nell'ambito delle attività descritte nel richiamato Allegato A, ad eseguire le variazioni nelle prestazioni richieste dal Ministero alle medesime condizioni stabilite nel presente contratto, senza alcun compenso o indennità aggiuntiva, purché le stesse non comportino un aumento delle prestazioni in misura superiore ad un quinto dell'importo del corrispettivo del contratto indicato nell'art. 5 che segue;

- le prestazioni dovute da Ales dovranno essere eseguite con gli strumenti e secondo le modalità indicate nel richiamato allegato A e le previsioni contenute nel cronoprogramma delle attività da svolgere, da presentare al Ministero entro 15 (quindici) giorni dalla data del loro



inizio;

- Ales, nello svolgimento del servizio ad essa affidato, dovrà coordinarsi con le strutture centrali del Ministero e con gli Istituti periferici competenti, sotto le cui direttive dovranno essere rese le prestazioni convenute;

- per lo svolgimento delle attività oggetto del contratto, il Ministero, previa verifica delle disponibilità presso le proprie strutture periferiche, potrà concedere in comodato d'uso gratuito ad Ales, locali presso proprie strutture da destinare a sedi operative dell'Impresa stessa;

B) dei servizi di supporto al Contact Center URP del MiBAC, al Centralino del MiBAC, alla Direzione Generale per l'Organizzazione, gli affari generali, l'innovazione, il bilancio e il personale per il coordinamento amministrativo delle attività, descritti nell'Allegato B al presente contratto, siglato dalle Parti, alle seguenti condizioni:

- i servizi riguarderanno l'Amministrazione Centrale del Ministero, per come indicati nel citato Allegato B;

- Ales sarà, comunque, tenuta, nell'ambito delle attività descritte nel richiamato Allegato B, ad eseguire le variazioni nelle prestazioni richieste dal Ministero alle medesime condizioni stabilite nel presente contratto, senza alcun compenso o indennità aggiuntiva, purché le stesse non comportino un aumento delle prestazioni in misura superiore ad un quinto dell'importo del corrispettivo del contratto indicato nell'art. 5 che segue;

- le prestazioni dovute da Ales dovranno essere eseguite con gli strumenti e secondo le modalità indicate nel richiamato Allegato B e le previsioni contenute nel cronoprogramma delle attività da svolgere, da presentare al Ministero entro 15 (quindici) giorni dalla data del loro inizio;

- Ales, nello svolgimento del servizio ad essa affidato, dovrà coordinarsi con le strutture centrali del Ministero, sotto le cui direttive dovranno essere rese le prestazioni convenute;

- per lo svolgimento delle attività oggetto del contratto, il Ministero potrà concedere in comodato d'uso gratuito ad Ales, locali presso proprie strutture da destinare a sedi operative dell'Impresa stessa.

2.3 Ales, in particolare, per la realizzazione delle attività di cui alla lett. B) del presente articolo utilizzerà infrastrutture tecnologiche messe a disposizione del Ministero.

Articolo 3. Modalità di svolgimento delle prestazioni.

3.1. Le prestazioni saranno svolte con le modalità di cui agli allegati A e B (documenti tecnico-descrittivi).

3.2. In ragione del ruolo di società *in house* del Ministero, Ales prende atto ed accetta che il Ministero si riservi la facoltà, in qualsiasi momento, di rimodulare le modalità di svolgimento delle prestazioni di cui all'articolo 2 al fine di ottimizzare, con la fattiva partecipazione della stessa Società, le risorse disponibili coerentemente con gli obiettivi prefissati.

Articolo 4. Durata. Esclusione del tacito rinnovo.

4.1 Le attività indicate nell'art. 2 avranno inizio il 16 dicembre 2012 e durata annuale.

4.2 Il Ministero si riserva la facoltà, in presenza della necessaria dotazione finanziaria, di rinnovare il contratto.

4.3 Il contratto non potrà essere in ogni caso rinnovato tacitamente.

Articolo 5. Responsabilità verso i Terzi.

5.1 Il Ministero non assumerà alcuna responsabilità nei confronti di terzi per impegni assunti verso questi ultimi da Ales in relazione allo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto.

5.2 Ales si obbliga, in via incondizionata e irrevocabile, a sollevare e tenere indenne il Ministero da ogni e qualsiasi responsabilità e/o onere derivante dallo svolgimento da parte di terzi delle attività oggetto del presente contratto.

Articolo 6. Obblighi e adempimenti.

6.1. Ales, in ragione delle norme richiamate in premesse, si obbliga ad impiegare nell'esecuzione dei servizi il personale appartenente alla categoria degli ex Lavoratori Socialmente Utili elencato nell'allegata Tabella (Alleg. C), del quale un'aliquota sarà utilizzata per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2.2. lett. A) e un'aliquota sarà utilizzata per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2.2. lett. B).

6.2 Ales si obbliga a svolgere le attività e ad eseguire i servizi oggetto del presente contratto, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia e buon andamento e secondo le indicazioni che le saranno fornite di volta in volta dal Ministero.

6.3 Ales si obbliga a fornire tutti i dati, tutte le informazioni e tutti i documenti che il Ministero riterrà di acquisire, in particolare in relazione al controllo analogo esercitato durante lo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto.

6.4 Ales si obbliga, altresì, a trasmettere al Ministero un elenco nominativo del Personale preposto allo svolgimento dei servizi oggetto del presente contratto da aggiornare ogni qualvolta si verificano sostituzioni durature e/o permanenti del personale addetto.

6.5 Ales si obbliga ad assicurare: a) la qualità delle prestazioni fornite; b) lo specifico "know-how" acquisito nel settore della valorizzazione dei beni culturali; c) un'adeguata formazione del Personale impiegato nello svolgimento delle attività oggetto del presente contratto.

6.6 Ales si obbliga ad erogare i servizi e a svolgere le attività nel rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità verso gli utenti, di continuità e di regolarità nell'esecuzione dei servizi.

6.7 Ales si obbliga, altresì, a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione del contratto che dovessero essere impartite dal Ministero, nonché a dare immediata comunicazione al Ministero di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto stesso.

6.8 Ales si obbliga, inoltre, ad applicare nei confronti di tutto il personale assunto in virtù del presente contratto condizioni economiche e normative non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi di lavoro della categoria, nonché ad osservare e a far

osservare tutte le disposizioni vigenti e quelle che potranno intervenire nel corso dell'appalto in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, di collocamento e di assunzione obbligatoria del Personale.

Articolo 7. Comunicazioni del Ministero

7.1 Qualsiasi richiesta di modifica degli orari, delle modalità o del tipo dei servizi oggetto del presente contratto, sarà comunicata dal responsabile del contratto del Ministero al responsabile del contratto di Ales. Tale comunicazione sarà inviata dal Ministero ad Ales con almeno 3 (tre) giorni di anticipo e a tale comunicazione Ales dovrà dare tempestivo riscontro.

7.2 Il Ministero si impegna a fornire la propria assistenza e collaborazione al Personale di Ales nell'espletamento dei servizi affidati e a mettere a disposizione di Ales e del Personale di quest'ultima locali idonei in base a quanto previsto dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, recante "*Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro*" e successive modificazioni.

Articolo 8. Corrispettivo.

8.1 Il corrispettivo complessivo spettante ad Ales per l'esecuzione dei servizi è pattuito in Euro 3.569.224,10 (Tremilionicinquecentosessantanovemiladuecentoventiquattro/10), di cui Euro 35.919,10 (trentacinquemilanovecentodiciannove/10) per oneri di sicurezza, IVA esclusa, al quale sarà applicata l'aliquota di



legge vigente.

8.2 Ales dichiara di accettare l'importo complessivo sopraindicato, avendo completa e approfondita conoscenza delle quantità, delle modalità e del tipo di lavoro da svolgere e, conseguentemente, dichiara di rinunciare a qualsivoglia pretesa di carattere economico che dovesse derivare da una sua eventuale errata valutazione di tutti i fattori e gli elementi necessari per dare esecuzione esatta e puntuale a tutte le obbligazioni assunte con il presente contratto.

Articolo 9. Modalità di pagamento e fatturazione.

Nei limiti degli importi massimi unitari indicati nei richiamati progetti esecutivi per ciascun servizio e alla condizione che il Ministero dell'Economia e delle Finanze abbia accreditato al Ministero le necessarie risorse finanziarie, il pagamento del corrispettivo avverrà mensilmente entro trenta giorni dalla data di presentazione da parte di Ales al Ministero delle relative fatture, le quali dovranno essere inviate da Ales al Ministero dopo che Ales abbia acquisito da ciascun Istituto Centrale o Periferico, per come elencati nel Capitolato Tecnico – Alleg. A, il documento attestante la regolare esecuzione del servizio svolto.

9.1 Sicurezza.

 Il Ministero ha redatto il DUVRI preliminare, cui dovrà seguire l'adozione dei DUVRI esecutivi da adottarsi a cura del datore di lavoro, rappresentato da ciascun responsabile di Istituto presso cui il personale di cui al presente contratto opererà.

La redazione dei DUVRI esecutivi rientra tra i servizi previsti, per ciascun Istituto, nell'ambito della Convenzione Consip per la prestazione del "Servizio di Gestione integrata della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro negli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Amministrazioni Pubbliche", attiva dal 1° giugno 2012.

Articolo 10. Interruzione o sospensione dei servizi.

10.1 Le Parti non saranno ritenute inadempienti qualora l'inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto sia dovuta a forza maggiore intendendosi con tale espressione, guerre, insurrezioni, disordini, catastrofi, epidemie, scioperi nazionali e, in genere, a qualunque altro evento che sfugga alla volontà delle Parti e che sia imprevedibile anche mediante l'uso della necessaria diligenza.

10.2 Verificatosi un caso di forza maggiore che impedisca ad una Parte l'esatta e puntuale osservanza degli obblighi contrattuali, la stessa sarà tenuta a darne tempestiva comunicazione all'Altra, indicando anche il tempo prevedibile di impedimento.

10.3 La Parte che non ha potuto adempiere, per causa di forza maggiore, ha diritto ad una proroga dei termini in misura pari alla durata dell'evento impeditivo.

Articolo 11. Penali.

11.1 Qualora il Ministero accertasse l'inidoneità di una qualunque attività svolta da Ales a seguito di contraddittorio con la stessa Società, oppure rilevasse delle inadempienze agli obblighi derivanti dal presente contratto potrà richiedere ad Ales di porre rimedio a tali

inconvenienti, fissandogli un termine perentorio non inferiore a 7 (sette) giorni.

11.2 Qualora Ales non provvedesse entro il suddetto termine stabilito ad eliminare le inadempienze rilevate sarà facoltà del Ministero applicare le seguenti penali:

- una penale fissa per ciascun inadempimento di Euro 2.000,00 (duemila/00)

- una penale giornaliera per l'accertata mancata esecuzione del servizio pari ad Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni giorno di ritardo nell'esatta esecuzione di quanto dovuto.

11.3 L'applicazione delle penali, fatto salvo il diritto di ottenere il maggior danno subito, non pregiudicherà in alcun modo il diritto del Ministero di pretendere l'esatto adempimento delle prestazioni contrattuali, con tutte le conseguenze inerenti, né quello di far svolgere da terzi a spese di Ales i servizi non puntualmente e/o non esattamente eseguiti.

11.4. Per quanto concerne in particolare i ritardi e/o le assenze del personale, si applicano le penali nei termini e con le modalità stabiliti nell'allegato A, par.1.4), e nell'allegato B, par.1.8).



Articolo 12. Assicurazione.

12.1 Ales sarà responsabile degli eventuali danni causati a persone o cose, sia dai propri dipendenti e collaboratori sia da attrezzature e materiali impiegati, in conseguenza dell'esecuzione delle prestazioni convenute e delle attività connesse, sollevando il Ministero da ogni

responsabilità al riguardo.

12.2 Ales si obbliga a presentare, entro quindici giorni dalla stipula del presente contratto, polizza assicurativa per la copertura del rischio della responsabilità civile per un massimale non inferiore ad Euro 1.000.000,00 (unmilione/00) anche mediante estensione di polizza già esistente; in tal caso l'estensione dovrà assicurare tutte le attività di cui all'art. 2.

Articolo 13. Riservatezza e proprietà dei documenti.

13.1 Tutte le informazioni, concetti, idee, procedimenti, metodi e dati tecnici dei quali Ales verrà a conoscenza nello svolgimento del contratto ad essa affidato, dovranno essere considerati riservati e coperti da segreto.

13.2 Ales sarà obbligata, pertanto, verso il Ministero ad adottare tutte le cautele necessarie per mantenere il riserbo ed il segreto su quanto appreso, rimanendo responsabile per eventuali divulgazioni indebite avvenute ad opera dei propri dipendenti o collaboratori in genere.

13.3 L'obbligo di riservatezza e il divieto di divulgazione potranno essere rimossi soltanto previa autorizzazione scritta del Ministero.

Articolo 14. Verifiche, controlli e monitoraggio.

 **14.1** Il Ministero, per verificare la regolarità e la qualità dei servizi, effettuerà controlli e accertamenti anche durante le ore di lavoro, avvalendosi indifferentemente di proprio Personale e procedendo, con le modalità che riterrà più idonee, all'ispezione dei locali e delle aree nelle quali si deve svolgere il servizio, in qualsiasi momento e senza

preavviso e avendo il diritto di ricevere sollecitamente da Ales tutte le informazioni e la documentazione che riterrà necessarie.

14.2 Il controllo non solleva comunque Ales dalla piena ed esclusiva responsabilità per la perfetta e puntuale esecuzione delle attività oggetto del contratto.

Articolo 15. Risoluzione del contratto. Clausola risolutiva espressa.

15.1 Ministero avrà il diritto di far dichiarare la risoluzione del contratto stesso, qualora Ales si rendesse colpevole di gravi violazioni di legge o di negligenza grave quali, a titolo indicativo, ripetuti e rilevanti ritardi nell'esecuzione del contratto. In tali ipotesi, qualora Ales non avesse ottemperato alla diffida ad adempiere, che dovrà esserle notificata dal Ministero con un preavviso di non meno di quindici giorni, il contratto sarà risolto di diritto con le conseguenze previste dalla Legge.

15.2. Il presente Contratto si risolverà, altresì, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., per il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di cui all'art.3, comma 9 bis, della Legge 136/2010 e successive modificazioni.

15.3. Al verificarsi di una delle cause di risoluzione sopraelencate, Il Ministero comunicherà formalmente all'Impresa la volontà di valersi della risoluzione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c..

E' fatto salvo in ogni caso il risarcimento dei danni in favore dell'Amministrazione.

15.4. Il presente contratto è sottoposto alla condizione sospensiva

dell'esito positivo dell'approvazione e degli altri controlli previsti dalle norme di contabilità e dal Codice dei contratti pubblici, derivandone per l'effetto, in caso di esito negativo dei suddetti controlli, l'inefficacia del contratto medesimo. L'inefficacia, in tal caso, decorre dalla data in cui il Ministero è a conoscenza dell'eventuale esito negativo dei suddetti controlli.

Articolo 16. Recesso.

16.1 Il Ministero avrà il diritto insindacabile di recedere dal contratto in ogni momento con un preavviso scritto di 60 (sessanta) giorni, dovendo in tal caso riconoscere ad Ales soltanto il corrispettivo dovuto per le prestazioni rese fino al momento in cui il recesso dovrà avere efficacia, rimanendo escluso qualsiasi obbligo di indennizzo o di risarcimento da parte del Ministero.

16.2 L'eventuale dichiarazione di recesso dovrà essere comunicata ad Ales mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata presso il suo domicilio eletto indicato nell'art. 22 che segue.

Articolo 17. Protezione dei dati personali.

17.1 Ales effettuerà, direttamente o con l'ausilio di soggetti terzi che partecipano alla sua attività produttiva e nel pieno rispetto dei principi di pertinenza, liceità e correttezza di cui all'art. 11 del D.Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy"), tutte le operazioni di trattamento dei dati personali necessarie per compiere l'attività contrattualmente dovuta.

17.2 Ales osserverà gli obblighi previsti dalle clausole contrattuali predisponendo, dandone tempestiva informazione al Ministero, ogni

misura di sicurezza fisica, logica e organizzativa necessaria a garantire il rispetto dell'integrità ed esattezza dei dati personali trattati, nonché la liceità del trattamento, in conformità al D.Lgs. 196/2003. In particolare, Ales adotterà ogni misura organizzativa tale da evitare rischi di:

- distruzione, perdita o alterazione dei dati;
- accessi ai dati da parte di soggetti non autorizzati;
- uso dei dati non conforme agli scopi dichiarati della raccolta;
- uso non consentito dei dati utilizzati.

17.3 Ales utilizzerà i dati personali nella misura strettamente necessaria all'attività da compiere per l'esecuzione del contratto, e avvertirà il Ministero, di qualsiasi evento che, a seguito dell'esecuzione della prestazione richiesta, possa aver importato l'alterazione dei dati.

17.4 Ales non procederà alla comunicazione dei dati personali a terzi non coinvolti direttamente nelle attività oggetto del contratto, se non previa autorizzazione del Ministero e nel rispetto delle prescrizioni di legge, previa garanzia che i dati trasmessi giungano al destinatario esatti e siano da questi utilizzati per fini leciti. In ogni caso, Ales notificherà immediatamente al Ministero qualsiasi utilizzo o divulgazione non autorizzati di informazioni personali, di cui sia venuta a conoscenza.

17.5 Le Parti si danno reciprocamente atto che le informazioni raccolte presso l'interessato, per la finalità di eseguire il presente

contratto, saranno trattate con mezzi automatizzati o manuali e concernono dati comuni il cui mancato conferimento importerebbe l'impossibilità di eseguire il presente contratto. Le informazioni non saranno diffuse né trasferite all'estero. La comunicazione avrà luogo esclusivamente per l'esecuzione degli obblighi di legge nonché per finalità fiscali e contabili. Ognuna delle Parti informa l'altra che potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 tra cui quelli di cancellazione, di opposizione e di accesso, rivolgendosi direttamente presso le sedi indicate nel presente contratto.

Articolo 18. Referenti del contratto.

I rapporti tra il Ministero e Ales saranno tenuti, per ciò che attiene all'esecuzione del presente contratto, tra la dott.ssa Annarita Orsini del Ministero e il dott. Giuseppe Proietti di Ales S.p.A..

Articolo 19. Forma delle modificazioni contrattuali.

Il presente contratto non potrà essere validamente ed efficacemente modificato, né integrato se non mediante atto scritto firmato da entrambe le Parti.

Articolo 20. Foro competente.

Qualsiasi controversia insorgesse tra le Parti in merito al presente contratto, qualora non fosse possibile risolverla attraverso un pacifico componimento, sarà decisa con competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria del Foro di Roma.

Articolo 21. Spese.

Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente contratto, comprese



quelle relative ai suoi allegati e per le copie necessarie, saranno a carico di Ales.

Articolo 22. Elezione di domicilio.

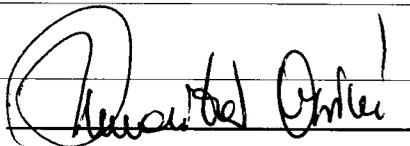
Ales elegge domicilio presso la propria sede in Roma, Via Cristoforo Colombo, 163 ed in difetto, nel domicilio suppletivo eletto presso il Comune di Roma, anche per gli effetti dell'art. 141 c.p.c..

Il presente contratto avrà validità, a seguito della registrazione presso la Corte dei Conti.

Roma, 4 DIC. 2012

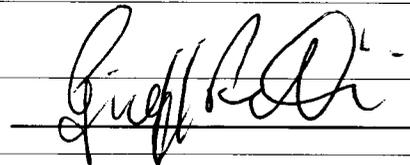
Il Ministero per i Beni e le Attività Culturali - Direzione Generale per l'organizzazione, gli affari generali, l'innovazione, il bilancio ed il personale

D.ssa Annarita Orsini



Ales S.p.A.

Dott. Giuseppe Proietti



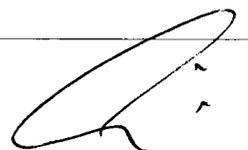
 Ales S.p.a. approva espressamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., quanto stabilito negli artt. 3 (Modalità di svolgimento delle prestazioni), 4 (Durata. Esclusione del tacito rinnovo), 6 (Obblighi e adempimenti), 8 (Corrispettivo), 9 (Modalità di pagamento e fatturazione), 11 (Penali), 12 (Assicurazione), 13 (Riservatezza e proprietà dei documenti), 14 (Verifiche, controlli e monitoraggio), 15 (Risoluzione del contratto. Clausola risolutiva espressa), 16

(Recesso), 19 (Forma delle modificazioni contrattuali), 20 (Foro competente), 21 (Spese), 22 (Elezione di domicilio).

Roma, - 4 DIC. 2012

Ales S.p.A.

Dott. Giuseppe Proietti





Ministero per i Beni e le Attività Culturali
**Direzione Generale per l'Organizzazione, gli Affari generali, l'Innovazione,
 il Bilancio ed il Personale**
Servizio I

ALLEGATO A – PROGETTO ESECUTIVO

ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA CONSERVAZIONE DEI BENI ARCHIVISTICI E LIBRARI MEDIANTE INTERVENTI DI PULITURA, SPOLVERATURA E CONSOLIDAMENTO E MEDIANTE ATTIVITÀ DI RIORDINO E GESTIONE INFORMATIZZATA DI ARCHIVI CON ACQUISIZIONE ED IMMISSIONE DATI, SCANSIONE DI DOCUMENTI E GESTIONE CENTRALIZZATA DELLA DOCUMENTAZIONE ELETTRONICA ACQUISITA

1.1) *Descrizione delle attività da svolgere*

Attività di supporto alla conservazione dei beni archivistici e librari mediante interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento e mediante attività di riordino e gestione informatizzata di archivi con acquisizione ed immissione dati, scansione di documenti e gestione centralizzata della documentazione elettronica acquisita. Dette attività devono essere realizzate a servizio degli Istituti periferici di seguito dettagliati, suddivisi per Regione.

Le attività di scansione, mediante scanner, consentiranno l'acquisizione delle immagini dei documenti per il conseguente inserimento in un database. A tal fine la Società si doterà di un software adeguato a tali esigenze che resterà nella proprietà e piena disponibilità del MiBAC.

1.2) *Organizzazione e qualità del servizio*

La Società dovrà individuare la figura di Referente del servizio, dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti inerenti l'erogazione dei servizi. Rientrano nell'ambito delle attività del Referente le funzioni di programmazione, organizzazione e coordinamento del personale impiegato nello svolgimento dei servizi, controllo e rendicontazione delle attività svolte.

La Società deve garantire che il servizio affidato venga svolto con diligenza e professionalità. A tal fine la Società deve designare un 'responsabile della qualità' delegato a verificare la qualità del servizio. Ogni comunicazione, notificazione o istanza inerente il presente servizio dovrà avere forma scritta ed essere trasmessa tramite raccomandata o, in tutti casi di urgenza, a mezzo fax.

1.3) *Descrizione delle attività analitiche per Istituti.*

REGIONE ABRUZZO

ARCHIVIO DI STATO DE L'AQUILA

Attività

1. *Informatizzazione archivi storici*

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, consisterà alternativamente o congiuntamente nelle operazioni di:

- a. informatizzazione degli inventari cartacei dei fondi conservati presso l'Istituto;
- b. schedatura analitica, riordinamento e inventariazione informatizzata dei fondi conservati presso l'Istituto.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 2530 interventi

ARCHIVIO DI STATO DI TERAMO

Attività

1. ***Informatizzazione archivi storici***

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, consisterà, alternativamente o congiuntamente, nelle operazioni di:

- a. informatizzazione degli inventari cartacei dei fondi conservati presso l'Istituto;
- b. schedatura analitica, riordinamento e inventariazione informatizzata dei fondi conservati presso l'Istituto.

2. ***Informatizzazione schedario della biblioteca***

L'intervento si articola in:

- identificazione delle schede catalografiche da informatizzare;
- prelievo libri dalle scaffalature;
- verifica della corrispondenza tra descrizione bibliografica riportata sulla scheda e unità libraria considerata;
- dattiloscrittura delle schede bibliografiche e integrazione/correzione degli elementi descrittivi indicati nella scheda;
- informatizzazione delle schede dattiloscritte.
- stampa delle schede informatizzate

3. ***Supporto alla gestione informatizzata dell'archivio corrente***

Il servizio sarà espletato su strumentazione hardware e software di proprietà dell'Ente e consisterà nel supporto alla attività di gestione documentale nella fase corrente.

4. ***Movimentazione materiale archivistico/librario legato all'utenza***

Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico/librario richiesto.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 3570 interventi

2 Produzione totale minima richiesta n. 1100 interventi

3 Non quantificabile

4 Non quantificabile

SOPRINTENDENZA PER IL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO ED ETNOANTROPOLOGICO DE L'AQUILA

Attività

-SEDE DE L'AQUILA

1. ***Archiviazione e gestione informatizzata dell'archivio non corrente***

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, contempla attività di riordinamento e digitalizzazione di :

- materiale cartaceo storico e di deposito conservato e di deposito conservato nei locali d'archivio dell'istituto;
- documentazione che, pur non essendo necessaria all'espletamento di affari in corso, è dislocata presso gli uffici correnti (archivi di settore).

-SEDE DI SULMONA

2. ***Informatizzazione archivio fotografico***

L'intervento si articola nell'attività di informatizzazione della scheda descrittiva della foto e nell'attività di acquisizione ottica del materiale iconografico schedato.

L'operazione di informatizzazione è supportata da una preliminare fase di riordino della documentazione.

Produzione

- 1 Produzione totale minima richiesta n. 1980 interventi
- 2 Produzione totale minima richiesta n. 1540 interventi

REGIONE BASILICATA

ARCHIVIO DI STATO DI POTENZA

Attività

1. ***Informatizzazione schedario della biblioteca***

L'intervento previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni librari, si articola in:

- Prelievo libri dalle scaffalature
- selezione e informatizzazione dei dati relativi a:
intestazione per autore e titoli (autore, titolo, a cura di edizione)
descrizione bibliografica con indicazione dei dati relativi alla pubblicazione, edizione e descrizione fisica
- creazione di relative schede allegate (di spoglio, di rinvio)
- ricollocazione libri sulle scaffalature.

2. ***Movimentazione materiale archivistico/librario legato all'utenza***

Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico/librario richiesto.

Produzione

- 1 Produzione totale minima richiesta n. 3.080 interventi
- 2 Non quantificabile

BIBLIOTECA NAZIONALE DI POTENZA

Attività

1. ***Movimentazione materiale librario legato all'utenza***

Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico/librario richiesto.

2. ***Preparazione dei volumi***

Sia in presenza di materiale di nuova acquisizione, sia per il materiale già giacente negli Archivi e Biblioteche si effettua anche il supporto alle attività concernenti l'acquisizione di (timbratura, cartellinatura, ecc.) e l'ordinamento del materiale documentario e librario.

Produzione

- 1 Non quantificabile
- 2 Non quantificabile

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA PER LA BASILICATA

Attività

1. ***Supporto alla gestione informatizzata dell'archivio corrente***

Il servizio sarà espletato su strumentazione hardware e software di proprietà dell'Ente e consisterà nel supporto alla attività di gestione documentale nella fase corrente.

Produzione

- 1 Non quantificabile

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHITETTONICI E PER IL PAESAGGIO DELLA BASILICATA

Attività

-SEDE DI POTENZA

1. ***Informatizzazione e gestione integrata dei dati relativi all'ufficio vincoli***

L'intervento prevede la costituzione di un archivio digitale contenente:

-le principali informazioni del bene tutelato;

le informazioni desunte dai provvedimenti di tutela relativi ad ogni singolo bene, corredate dalla scansione del decreto di vincolo;

-catalogo immagini, contenete le scansioni degli allegati tecnici in formato A4 (planimetrie, disegni e fotografie) presenti negli uffici vincoli delle soprintendenze.

L'operazione di informatizzazione, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei documenti, è preceduta dal prelievo e movimentazione del materiale ed è supportata dall'attività di riordino della documentazione.

-SEDE DI MARATEA

2. ***Archiviazione e gestione informatizzata dell'archivio non corrente***

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, contempla attività di riordinamento e digitalizzazione di :

-materiale cartaceo storico e di deposito conservato nei locali d'archivio dell'istituto;

-documentazione che, pur non essendo necessaria all'espletamento di affari in corso, è dislocata presso gli uffici correnti (archivi di settore).

3. ***Supporto alla gestione informatizzata dell'archivio corrente***

Il servizio sarà espletato su strumentazione hardware e software di proprietà dell'Ente e consisterà nel supporto alla attività di gestione documentale nella fase corrente.

4. ***Movimentazione materiale archivistico/librario legato all'utenza***

Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico/librario richiesto.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 1.320 interventi

2 Produzione totale minima richiesta n. 3.960 interventi

3 Non quantificabile

4 Non quantificabile

DIREZIONE REGIONALE PER I BENI CULTURALI E PAESAGGISTICI DELLA BASILICATA

- POTENZA

Attività

1. ***Archiviazione e gestione informatizzata dell'archivio non corrente***

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, contempla attività di riordinamento e digitalizzazione di :

-materiale cartaceo storico e di deposito conservato nei locali d'archivio dell'istituto;

-documentazione che, pur non essendo necessaria all'espletamento di affari in corso, è dislocata presso gli uffici correnti (archivi di settore).

2. ***Supporto alla gestione informatizzata dell'archivio corrente***

Il servizio sarà espletato su strumentazione hardware e software di proprietà dell'Ente e consisterà nel supporto alla attività di gestione documentale nella fase corrente.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 1.980 interventi

2 Non quantificabile

REGIONE CAMPANIA

ARCHIVIO DI STATO DI NAPOLI

Attività

1. ***Informatizzazione archivi storici***

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, consisterà alternativamente o congiuntamente nelle operazioni di:

- a. informatizzazione degli inventari cartacei dei fondi conservati presso l'Istituto;
- b. schedatura analitica, riordinamento e inventariazione informatizzata dei fondi conservati presso l'Istituto.

2. ***Movimentazione materiale archivistico legato all'utenza***

Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico richiesto

Produzione

- 1 Produzione totale minima richiesta n. 10.890 interventi
- 2 Non quantificabile

ARCHIVIO DI STATO DI SALERNO

Attività

1. ***Informatizzazione archivi storici***

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, consisterà, alternativamente o congiuntamente, nelle operazioni di:

- a. informatizzazione degli inventari cartacei dei fondi conservati presso l'Istituto;
- b. schedatura analitica, riordinamento e inventariazione informatizzata dei fondi conservati presso l'Istituto.

2. ***Movimentazione materiale archivistico legato all'utenza***

Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico richiesto.

Produzione

- 1 Produzione totale minima richiesta n. 26.400 interventi
- 2 Non quantificabile

SOPRINTENDENZA SPECIALE PER IL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO ETNOANTROPOLOGICO E PER IL POLO MUSEALE DELLA CITTA' DI NAPOLI

Attività

-SEDE DI CAPODIMONTE

1. ***Archiviazione e gestione informatizzata dell'archivio non corrente***

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, contempla attività di riordinamento e digitalizzazione di :

- materiale cartaceo storico e di deposito conservato e di deposito conservato nei locali d'archivio dell'istituto;
- documentazione che, pur non essendo necessaria all'espletamento di affari in corso, è dislocata presso gli uffici correnti (archivi di settore).

2. ***Informatizzazione archivio dell'Ufficio Catalogo dei Beni Artistici e Storici***

L'intervento contempla l'informatizzazione degli inventari delle Opere Artistiche conservate nei musei dipendenti dall'istituto.

3. ***Supporto alla gestione informatizzata dell'archivio corrente***

Il servizio sarà espletato su strumentazione hardware e software di proprietà dell'Ente e consisterà nel supporto alla attività di gestione documentale nella fase corrente.

4. **Movimentazione materiale archivistico legato all'utenza**
Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico richiesto.

-SEDE DI CASTEL S. ELMO

5. **Informatizzazione schedario della biblioteca**
L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni librari si articola in:
-Prelievo libri dalle scaffalature
-selezione e informatizzazione dei dati relativi a:
intestazione per autore e titoli (autore, titolo, a cura di edizione)
descrizione bibliografica con indicazione dei dati relativi alla pubblicazione, edizione e descrizione fisica
-creazione di relative schede allegate (di spoglio, di rinvio)
-ricollocazione libri sulle scaffalature.
6. **Informatizzazione archivio fotografico**
L'intervento si articola nell'attività di informatizzazione della scheda descrittiva della foto e nell'attività di acquisizione ottica del materiale iconografico schedato.
L'operazione di informatizzazione è supportata da una preliminare fase di riordino della documentazione.

Produzione

- 1 Produzione totale minima richiesta n. 8.800 interventi
2 Produzione totale minima richiesta n. 990 interventi
3 Non quantificabile
4 Non quantificabile
5 Produzione totale minima richiesta n. 1.980 interventi
6 Produzione totale minima richiesta n. 3.080 interventi

SOPRINTENDENZA SPECIALE PER I BENI ARCHEOLOGICI DI NAPOLI E POMPEI

Attività

1. **Informatizzazione e gestione integrata dei dati relativi all'ufficio vincoli**
L'intervento prevede la costituzione di un archivio digitale contenente:
-le principali informazioni del bene tutelato;
-le informazioni desunte dai provvedimenti di tutela relativi ad ogni singolo bene;
L'operazione di informatizzazione, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei documenti, è supportata dall'attività di riordino della documentazione.
2. **Archiviazione e gestione informatizzata dell'archivio non corrente**
L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, contempla attività di riordinamento e digitalizzazione di :
-materiale cartaceo storico e di deposito conservato e di deposito conservato nei locali d'archivio dell'istituto;
-documentazione che, pur non essendo necessaria all'espletamento di affari in corso, è dislocata presso gli uffici correnti (archivi di settore).
3. **Supporto alla gestione informatizzata dell'archivio corrente**
Il servizio sarà espletato su strumentazione hardware e software di proprietà dell'Ente e consisterà nel supporto alla attività di gestione documentale nella fase corrente.

Produzione

- 1 Produzione totale minima richiesta n. 1.320 interventi
2 Produzione totale minima richiesta n. 3.300 interventi



3 Non quantificabile

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHITETTONICI PAESAGGISTICI STORICI ARTISTICI ED ETNOANTROPOLOGICI PER NAPOLI E PROVINCIA

Attività

1. *Archiviazione e gestione informatizzata dell'archivio non corrente*

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, contempla attività di riordinamento e digitalizzazione di :

-materiale cartaceo storico e di deposito conservato e di deposito conservato nei locali d'archivio dell'istituto;

-documentazione che, pur non essendo necessaria all'espletamento di affari in corso, è dislocata presso gli uffici correnti (archivi di settore).

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 5.280 interventi

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHITETTONICI PAESAGGISTICI STORICI ARTISTICI ED ETNOANTROPOLOGICI PER LE PROVINCE DI CASERTA E BENEVENTO

Attività

1. *Informatizzazione archivi storici*

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, consisterà alternativamente o congiuntamente nelle operazioni di:

a. informatizzazione degli inventari cartacei dei fondi conservati presso l'Istituto;

b. schedatura analitica, riordinamento e inventariazione informatizzata dei fondi conservati presso l'Istituto.

2. *Supporto alla gestione informatizzata dell'archivio corrente*

Il servizio sarà espletato su strumentazione hardware e software di proprietà dell'Ente e consisterà nel supporto alla attività di gestione documentale nella fase corrente.

3. *Movimentazione materiale archivistico legato all'utenza*

Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico richiesto.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 3.300 interventi

2 Non quantificabile

3 Non quantificabile

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA PER LA CAMPANIA

Attività

1. *Archiviazione e gestione informatizzata degli archivi degli enti vigilati non correnti*

L'intervento consisterà, alternativamente o congiuntamente, nelle operazioni di:

a. riordino ed informatizzazione degli incartamenti relativi alle Visite Ispettive prodotti dalla Soprintendenza nell'ambito dei compiti istituzionali di tutela e vigilanza

b. informatizzazione inventari archivi privati ed ecclesiastici ecc.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 1.760 interventi

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHEOLOGICI DI SALERNO AVELLINO BENEVENTO E CASERTA – SALERNO

Attività

1. *Archiviazione e gestione informatizzata dell'archivio non corrente*

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, contempla attività di riordinamento e digitalizzazione di :
materiale cartaceo storico e di deposito conservato e di deposito conservato nei locali d'archivio dell'istituto;

-documentazione che, pur non essendo necessaria all'espletamento di affari in corso, è dislocata presso gli uffici correnti (archivi di settore).

2. *Informatizzazione schedario della biblioteca*

L'intervento si articola in:

-Prelievo libri dalle scaffalature

-selezione e informatizzazione dei dati relativi a:

intestazione per autore e titoli (autore, titolo, a cura di edizione)

descrizione bibliografica con indicazione dei dati relativi alla pubblicazione, edizione e descrizione fisica

-creazione di relative schede allegate (di spoglio, di rinvio)

-ricollocazione libri sulle scaffalature.

3. *Supporto alla gestione informatizzata dell'archivio corrente*

Il servizio sarà espletato su strumentazione hardware e software di proprietà dell'Ente e consisterà nel supporto alla attività di gestione documentale nella fase corrente.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 1.980 interventi

2 Produzione totale minima richiesta n. 1.430 interventi

3 Non quantificabile

REGIONE MOLISE

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHEOLOGICI DEL MOLISE – CAMPOBASSO

Attività

1. *Informatizzazione schedario della biblioteca*

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni librari, si articola in: si articola in:

Prelievo libri dalle scaffalature

-selezione e informatizzazione dei dati relativi a:

intestazione per autore e titoli (autore, titolo, a cura di edizione)

descrizione bibliografica con indicazione dei dati relativi alla pubblicazione, edizione e descrizione fisica

-creazione di relative schede allegate (di spoglio, di rinvio)

-ricollocazione libri sulle scaffalature.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 1.980 interventi

ARCHIVIO DI STATO DI ISERNIA

Attività

1. *Informatizzazione schedario della biblioteca*

L'intervento previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni librari, si articola in:

-prelievo libri dalle scaffalature

-selezione e informatizzazione dei dati relativi a:

intestazione per autore e titoli (autore, titolo, a cura di edizione)

descrizione bibliografica con indicazione dei dati relativi alla pubblicazione, edizione e descrizione fisica

- creazione di relative schede allegate (di spoglio, di rinvio)
- ricollocazione libri sulle scaffalature.

2. *Movimentazione materiale archivistico/librario legato all'utenza*

Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico/librario richiesto.

3. *Preparazione dei volumi*

Sia in presenza di materiale di nuova acquisizione, sia per il materiale già giacente negli Archivi e Biblioteche si effettua anche il supporto alle attività concernenti l'acquisizione di (timbratura, cartellinatura, ecc.) e l'ordinamento del materiale documentario e librario.

Produzione

- 1 Produzione totale minima richiesta n. 1.430 interventi
- 2 Non quantificabile
- 3 Non quantificabile

REGIONE PUGLIA

ARCHIVIO DI STATO DI BARI

Attività

1. *Informatizzazione archivi storici*

L'intervento, previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni archivistici, consisterà alternativamente o congiuntamente nelle operazioni di:
a informatizzazione degli inventari cartacei dei fondi conservati presso l'Istituto;
b schedatura analitica, riordinamento e inventariazione informatizzata dei fondi conservati presso l'Istituto.

2. *Movimentazione materiale archivistico/librario legato all'utenza*

Prelievo distribuzione agli utenti e ricollocazione del materiale archivistico/librario richiesto.

3. *Preparazione dei volumi*

Sia in presenza di materiale di nuova acquisizione, sia per il materiale già giacente negli Archivi e Biblioteche si effettua anche il supporto alle attività concernenti l'acquisizione di (timbratura, cartellinatura, ecc.) e l'ordinamento del materiale documentario e librario.

Produzione

- 1 Produzione totale minima richiesta n. 2.200 interventi
- 2 Non quantificabile
- 3 Non quantificabile

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHITETTONICI ED IL PAESAGGIO PER LE PROVINCE DI BARI BARLETTA ANDRIA TRANI E FOGGIA - BARI

Attività

1. *Informatizzazione e gestione integrata dei dati relativi all'ufficio vincoli*

L'intervento prevede la costituzione di un archivio digitale contenente:

-le principali informazioni del bene tutelato;

le informazioni desunte dai provvedimenti di tutela relativi ad ogni singolo bene, corredate dalla scansione del decreto di vincolo;

-catalogo immagini, contenete le scansioni degli allegati tecnici in formato A4 (planimetrie, disegni e fotografie) presenti negli uffici vincoli delle soprintendenze.

L'operazione di informatizzazione è supportata dall'attività di riordino della documentazione.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 1.320 interventi

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA PER LA PUGLIA

Attività

1. *Informatizzazione schedario della biblioteca*

L'intervento previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni librari, si articola in:

-prelievo libri dalle scaffalature

-selezione e informatizzazione dei dati relativi a:

intestazione per autore e titoli (autore, titolo, a cura di edizione)

descrizione bibliografica con indicazione dei dati relativi alla pubblicazione, edizione e descrizione fisica

-creazione di relative schede allegate (di spoglio, di rinvio)

-ricollocazione libri sulle scaffalature

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 1.430 interventi

SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHEOLOGICI DELLA PUGLIA - LECCE

Attività

1. *Informatizzazione schedario della biblioteca*

L'intervento previa fornitura di supporto agli interventi di pulitura, spolveratura e consolidamento dei beni librari, si articola in:

-prelievo libri dalle scaffalature

-selezione e informatizzazione dei dati relativi a:

intestazione per autore e titoli (autore, titolo, a cura di edizione)

descrizione bibliografica con indicazione dei dati relativi alla pubblicazione, edizione e descrizione fisica

-creazione di relative schede allegate (di spoglio, di rinvio)

-ricollocazione libri sulle scaffalature.

2. *Supporto alla gestione informatizzata dell'archivio corrente*

Il servizio sarà espletato su strumentazione hardware e software di proprietà dell'Ente e consisterà nel supporto alla attività di gestione documentale nella fase corrente.

Produzione

1 Produzione totale minima richiesta n. 1.980 interventi

2 Non quantificabile

1.4) Penali

- In caso di mancata presenza del personale della Società negli orari previsti o richiesti contrattualmente, l'Amministrazione ha facoltà di applicare una penale pari a € 50,00 (Euro cinquanta/00) per ogni ora di mancata presenza e per ogni addetto mancante.

- Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione rispetto ai valori di soglia indicati nelle suddette griglie alla voce "produzione" di cui al paragr. 1.3., l'Amministrazione ha facoltà di applicare una penale pari allo 0,2% del valore contrattuale dell'intero servizio erogato nel periodo di osservazione. Il periodo di osservazione è pari ad un trimestre.

- In caso di comminazione di cinque penali l'Amministrazione potrà risolvere il contratto.

1.5) Verifiche, controlli e monitoraggi

La Società che realizza il Servizio dovrà individuare un proprio referente per i rapporti con il Ministero per i profili afferenti l'erogazione del medesimo e dovrà provvedere a relazionare sul suo andamento a cadenza almeno trimestrale e, in ogni caso, secondo le indicazioni impartite dal Ministero.

Il MiBAC, al riguardo, implementerà il servizio di *Customer Satisfaction* che raccoglierà informazioni sui livelli di servizio erogati. Tali informazioni saranno oggetto di verifiche periodiche con la Società e potranno, ove non rispondano ai parametri minimi di servizio, essere causa di penali e/o risoluzione del relativo contratto per come disciplinato al paragrafo 1.5 del presente Allegato.

Per verificare la regolarità e qualità del servizio, il Ministero si riserva comunque di effettuare accertamenti anche durante le ore di lavoro procedendo all'ispezione dei locali e delle aree utilizzate, in qualsiasi momento e senza preventivo avviso.

Il monitoraggio trimestrale delle attività sarà egualmente effettuato da personale a ciò preposto da parte dell'Amministrazione.



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

**Direzione Generale per l'Organizzazione, gli Affari generali, l'Innovazione,
il Bilancio ed il Personale**

Servizio I

ALLEGATO B – PROGETTO ESECUTIVO

SERVIZI DI CONTACT CENTER

1.1.) I Servizi complessivamente denominati di “*Contact center*” e descritti nel presente paragrafo sono:

- Servizio di *Call Center* Turistico;
- Supporto al servizio di *Contact Center* URP del MiBAC;
- Supporto al servizio di centralino del MiBAC.

- ***Servizio di Call Center Turistico.***

Il Servizio di *Call Center* Turistico intende offrire un servizio permanente, rivolto a cittadini e a turisti, finalizzato a fornire informazioni ed avere il precipuo obiettivo di migliorare la fruizione del patrimonio culturale nazionale.

Il Servizio di informazione (in lingua italiana, inglese e spagnola) dovrà essere:

- di carattere generale (orari, ecc.) inerenti i “luoghi della cultura” in cura al Ministero;
- di carattere specifico, inerenti le particolari attività che si svolgono nei suddetti “luoghi della cultura” (visite, mostre, convegni, manifestazioni, ecc.).

Le notizie erogate nell’ambito del suddetto servizio sono disponibili in lingua italiana sul sito internet istituzionale del Ministero, ove confluiscono informazioni provenienti da numerose banche dati istituzionali continuativamente aggiornate.

Il servizio consiste, in particolare, nella gestione delle chiamate entranti (*inbound*) che vengono ricevute da personale del *Call Center* tramite il Numero Verde 800991199 (già esistente), con costi a carico del Ministero.

L’accesso al Numero Verde è consentito sia dalla telefonia mobile che dalla telefonia fissa.

Un messaggio di accoglienza invita il chiamante ad instradare la chiamata verso un operatore nella lingua desiderata (italiano, inglese e spagnolo).

L’operatore, attraverso procedure informatizzate, messe a disposizione dell’Amministrazione ed un costante collegamento al sito istituzionale del Ministero, deve essere in grado di fornire le suddette informazioni, ivi comprese quelle relative alla struttura organizzativa dell’Amministrazione e ai suoi compiti istituzionali.

E’ prevista, per il chiamante, la possibilità di essere ricontattato (*call back*) per ricevere informazioni precedentemente richieste.

Il servizio di *Call Center* turistico in lingua italiana sarà erogato mediante l’impiego di risorse provenienti dal bacino ex LSU e in lingua inglese e spagnola con l’ausilio di risorse reperite sul mercato. Il servizio sarà erogato dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 19.45 secondo le modalità di seguito specificate.

La Società deve prevedere un servizio di *back office* per favorire il flusso di informazioni tra gli uffici centrali e periferici del Ministero, al cui interno sono ricomprese le seguenti attività:

- verifica e segnalazione in ordine a eventuali necessità di aggiornamento dei dati presenti sul sito internet del Ministero;
- acquisizione di informazioni circa iniziative culturali in essere su tutto il territorio nazionale con partecipazione diretta o indiretta del Ministero;
 - acquisizione di informazioni sui principali luoghi della cultura, mediante la implementazione di un Data Base messo a disposizione dell'Amministrazione a favore del front office con aggiornamento a carico della Società. Tali informazioni saranno relative a: localizzazione, numeri di telefono/fax/ e/o indirizzi mail e Internet dei luoghi della cultura, al fine di facilitarne l'accesso diretto da parte dell'utente;
 - diffusione/pubblicizzazione di informazioni mirate nei confronti di soggetti terzi quali scuole, università, organismi culturali secondo valutazioni di opportunità del Ministero. Tali informazioni devono essere erogate in numero di 10.000 contatti annui complessivi.

Nell'ambito dell'attività di *back office*, la Società deve garantire un servizio per la tracciatura dei reclami finalizzato all'individuazione di criticità/disfunzioni e alla rilevazione dei dati statistici, tramite strumentazione messa a disposizione dell'Amministrazione.

Tali informazioni, archiviate a cura dell'Amministrazione, saranno oggetto di rendicontazione periodica a partire da aprile 2013, con la predisposizione di apposita modulistica secondo modalità che saranno congiuntamente concordate sotto il profilo operativo.

Per i siti di maggiore interesse ed afflusso e/o in occasione di eventi particolari, deve essere effettuato un monitoraggio più frequente.

Il *Call Center*, con sede presso il Ministero, via del Collegio Romano 27, 00187 Roma, deve servire l'intero territorio nazionale attraverso sistemi avanzati di *Computer Telephony Integration* e deve essere in grado di smistare elevate quantità di traffico telefonico entrante (*inbound*), con relativa ottimizzazione attraverso adeguata distribuzione sugli operatori.

Gli operatori, cui è impartita adeguata formazione a cura del MiBAC, devono accedere a banche dati per acquisire e fornire informazioni attraverso l'uso di software gestionali dedicati.

Il servizio deve essere organizzato con l'obiettivo di evadere un traffico di almeno 1.000 chiamate al giorno.

La Società deve recepire, con la dovuta flessibilità, eventuali modifiche e/o miglioramenti del servizio manifestati da parte del Ministero.

- ***Servizio di supporto al Contact Center URP del MiBAC***

Deve essere fornito, nell'ambito dell'affidamento in house, un servizio qualificato ed efficiente che consolidi ed espanda i servizi di informazione resi dall'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) del MiBAC. In particolare il servizio deve fornire informazioni su:

1. rapporti che intercorrono tra cittadini e strutture amministrative;
2. procedure e organizzazione degli uffici del Ministero su tutto il territorio nazionale;
3. normativa vigente;
4. attività di tutela e valorizzazione (es. restauri, procedimenti di vincolo, ecc.).

Gli operatori devono poter accedere alle banche dati in uso per acquisire e fornire le suddette informazioni ad utenti interni ed esterni, anche attraverso l'uso di software gestionali dedicati (CRM, *Workflow, Document Management*).

Il *Contact Center URP* sarà localizzato presso la sede del Ministero per i Beni e le Attività Culturali di Via del Collegio Romano 27, per le modalità di Servizio di *front office* e di *back office*.

Le infrastrutture *Hardware* e *Software* per il *Contact Center URP* sono messe a disposizione dall'Amministrazione.

- ***Servizio di supporto al centralino del MiBAC***

Il servizio deve supportare il centralino del MiBAC, anche in previsione dell'ampliamento del sistema telefonico unico nazionale del MiBAC, già attivo presso alcune sedi, che comporterà un sempre maggior incremento del traffico telefonico presso i vari centralini del Ministero.

Il personale impiegato deve svolgere la propria attività a Roma presso la sede del Ministero per i Beni e le Attività Culturali di Via del Collegio Romano 27 avvalendosi degli apparati telefonici messi a disposizione dall'Amministrazione.

1.2) Orario di svolgimento del servizio di Contact Center:

I servizi saranno erogati con le seguenti modalità:

- Servizio di Call Center Turistico

Il servizio deve essere garantito:

In lingua italiana, inglese e spagnola con i seguenti orari

- giorni feriali (dal lunedì al venerdì): dalle ore 9:00 alle ore 19:45
- sabato e giorni festivi: dalle ore 9:00 alle ore 19:45

- Servizio di supporto al Contact Center URP del MiBAC

Il servizio deve essere erogato nei giorni lavorativi, escluse le festività infrasettimanali, con i seguenti orari:

- giorni feriali (dal lunedì al venerdì): dalle ore 9:00 alle ore 17:30

- Servizio di supporto al Centralino del MiBAC

Il servizio deve essere erogato nei giorni lavorativi, escluse le festività infrasettimanali, con i seguenti orari:

- giorni feriali (dal lunedì al venerdì): dalle ore 7:15 alle ore 19:30

- Servizio di supporto al Servizio I della Direzione Generale per l'Organizzazione, gli Affari generali, l'Innovazione, il Bilancio ed il Personale per il coordinamento amministrativo del progetto.

Il servizio deve essere erogato nei giorni lavorativi, escluse le festività infrasettimanali, negli orari di funzionamento degli uffici del Ministero, nella complessiva fascia oraria ore 08.00 – 18.00.

1.3) Luogo di svolgimento del servizio di Contact Center

Il personale impiegato svolgerà la propria attività a Roma, via del Collegio Romano 27, 00186 Roma, e servirà l'intero territorio nazionale.

1.4) Formazione

Al fine di garantire un livello ottimale del servizio saranno organizzati e tenuti dal MiBAC, per il personale impiegato, le seguenti attività formative:

- formazione specialistica per operatori addetti al *Call Center* Turistico;
- formazione specialistica per operatori addetti al *Contact Center* URP;
- formazione specialistica per i centralinisti.

1.5) Personale ex LSU

Il coordinamento del progetto sarà a cura della Direzione Generale per l'Organizzazione, gli Affari Generali, l'Innovazione, il bilancio ed il Personale (DG-OAGIP) del Ministero. Il personale da impiegare,

appartenente alla categoria degli ex lavoratori socialmente utili, nel numero complessivo di nr. 11 unità e descritto nell'allegato C, deve essere inserito secondo le indicazioni di seguito riportate, salvo variazioni o diversa valutazione da parte dell'Amministrazione:

Servizio	Distribuzione Personale ex LSU	Note
URP	4	
Centralino // Call Center in italiano	4	
Supporto DG-OAGIP	3	Personale addetto al supporto per il coordinamento amministrativo del progetto

1.6) Livelli di qualità del servizio

I livelli di servizio (LdS) devono essere gestiti attraverso un sistema automatizzato, messo a disposizione dal MiBAC, al fine di:

- 1) acquisire dei dati di dettaglio necessari alla determinazione dei livelli di servizio stessi;
- 2) raccogliere, aggregare e normalizzare i dati di dettaglio, eventualmente provenienti da fonti diverse, e determinare dei valori dei livelli di servizio con riferimento alla finestra temporale di osservazione;
- 3) produrre dati aggregati secondo differenti filtri, in funzione dei diversi utenti del sistema;
- 4) monitorare i suddetti dati al fine di operare il calcolo delle eventuali penali.

Le misure dei livelli di servizio devono essere raccolte durante l'erogazione del servizio stesso e, in ogni caso, archiviate, a cura dell'Amministrazione su supporti che ne garantiscano la conservazione, la possibilità di elaborazione e la sicurezza.

Al sistema di misurazione e raccolta dei dati per il calcolo dei livelli di servizio, deve essere affiancato un sistema di pubblicazione, in grado di assicurare almeno le seguenti funzionalità di base:

- 1) presentazione dei dati su pagine web secondo viste definite;
- 2) gestione della sicurezza (controllo degli accessi, integrità dei dati, ecc.);
- 3) gestione dei diversi profili di utenza (ad es.: livello operativo o direttivo, gruppo di supervisione, amministratore di sistema, ecc.);
- 4) visualizzazione tramite browser da postazioni di lavoro abilitate;
- 5) produzione, attraverso interrogazioni di facile composizione, di statistiche relative a periodi di erogazione del servizio.

Le statistiche di cui sopra devono essere elaborate e rese disponibili nel sistema di consultazione, relativamente ai periodi di osservazione definiti.

1.7) Parametri di valutazione per il calcolo delle penali

- 1 – orari dei servizi (secondo quanto specificato al paragrafo 1.1);
- 2 – tempestività di risposta del personale addetto al “Contatto” tramite Sistemi Telefonici; rileva a tal riguardo il tempo massimo di attesa su IVR (*Interactive Voice Response*). In particolare, sarà calcolato il tempo che intercorre tra l'inizio del “Contatto” e la risposta da parte dell'IVR. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo comunque trascorso. **Valore di soglia: massimo 5”;**
- 3 – percentuale di chiamate entranti perse su IVR. A tal riguardo vanno considerati tutti i contatti entranti, compresi quelli terminati dallo stesso utente per motivi riconducibili a disservizio del sistema, dopo la risposta dell'IVR. **Valore di soglia: massimo 3%.**
- 4 – Tasso medio di abbandono. **Valore di soglia: massimo 3%.**

1.8) Penali

- In caso di mancata presenza del personale della Società negli orari previsti o richiesti contrattualmente, l'Amministrazione ha facoltà di applicare una penale pari a € 50,00 (Euro cinquanta/00) per ogni ora di mancata presenza e per ogni addetto mancante.

- Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione rispetto ai valori di soglia indicati nella suddetta griglia di cui al par.1.8., nn. da 2 a 5, per ogni singolo servizio/LdS, l'Amministrazione ha facoltà di applicare una penale pari allo 0,2% del valore contrattuale dell'intero servizio di *contact center* nel periodo di osservazione. Il periodo di osservazione è pari ad un trimestre.

- Per ogni incidente di sicurezza occorso ai dati raccolti per il sistema di misurazione e calcolo dei livelli di servizio nel periodo di osservazione, l'Amministrazione avrà facoltà di applicare una penale, commisurata alla gravità dell'incidente, fino ad un massimo pari allo 0,5% del valore contrattuale dell'intero servizio di *contact center* nel periodo di osservazione. Il periodo di osservazione è pari ad un trimestre.

- In caso di comminazione di cinque penali l'Amministrazione potrà risolvere il contratto.

1.9) Verifiche, controlli e monitoraggi

La Società che realizza il Servizio dovrà individuare un proprio referente per i rapporti con il Ministero per i profili afferenti l'erogazione del medesimo e dovrà provvedere a relazionare sul suo andamento a cadenza almeno trimestrale, e, in ogni caso, secondo le indicazioni impartite dal Ministero.

Il MiBAC, al riguardo, implementerà il servizio di Customer Satisfaction che raccoglierà informazioni sui livelli di servizio erogati. Tali informazioni saranno oggetto di verifiche periodiche con la Società e potranno, ove non rispondano ai parametri minimi di servizio, essere causa di penali e/o risoluzione del relativo contratto per come disciplinato ai paragrafi 1.7. e 1.8. del presente Allegato.

Per verificare la regolarità e qualità del servizio, il Ministero si riserva comunque di effettuare accertamenti anche durante le ore di lavoro procedendo all'ispezione dei locali e delle aree utilizzate, in qualsiasi momento e senza preventivo avviso.

Il monitoraggio trimestrale delle attività sarà egualmente effettuato da personale a ciò preposto da parte dell'Amministrazione

