

Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione

Manuale operativo

Dizionario delle Forniture ICT

Classe di Fornitura

Trattamento documentale e acquisizione dati TDO

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

INDICE

1.	GENERALITÀ SUL DOCUMENTO.....	3
2.	DESCRIZIONE DELLA CLASSE DI FORNITURA.....	4
3.	MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	4
3.1.	OBIETTIVI	5
3.2.	UTENZA	6
3.3.	DIMENSIONI.....	6
3.4.	VINCOLI E REQUISITI.....	7
3.5.	STANDARD E NORME.....	7
4.	MODALITÀ DI STIMA DEI COSTI ANCHE IN FUNZIONE DELLA QUALITÀ RICHIESTA	8
5.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI PRODOTTI.....	9
5.1.	ANALISI DEI REQUISITI	10
5.2.	PROGETTAZIONE	10
5.3.	COLLAUDO.....	11
5.4.	EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	12
6.	DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI.....	12
7.	INDICATORI/MISURE DI QUALITÀ	16
8.	GLOSSARIO	22

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

1. GENERALITÀ SUL DOCUMENTO

Questo documento descrive uno dei lemmi del Manuale operativo “Dizionario delle forniture ICT” delle Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione. Ogni lemma del Dizionario rappresenta una classe di fornitura ICT elementare. Il Dizionario contiene tutte le classi di forniture che si sono ritenute necessarie per rappresentare compiutamente i contratti ICT delle pubbliche amministrazioni. Ogni lemma del Dizionario è autoconsistente e indipendente; esso prevede

- **la descrizione della classe di fornitura ICT elementare**, che ha lo scopo di definirne univocamente l’ambito di applicazione;
- **l’esplicitazione di “regole” per l’uso della classe di fornitura**, utile a proporre al lettore suggerimenti sull’uso del lemma per la stesura dell’oggetto contrattuale;
- **la descrizione delle attività** relative alla classe di fornitura e dei relativi prodotti, utile al lettore come traccia riutilizzabile per scrivere contratti e capitolati tecnici;
- **una tabella che riassume attività, prodotti e indicatori di qualità**, utile al lettore come quadro sinottico che riassume il legame tra attività e relativi prodotti da queste realizzati ed identifica, in relazione ad entrambi, gli indicatori di qualità adottati per la classe di fornitura;
- **una scheda per ogni indicatore di qualità** (presente nella tabella di cui sopra), utile al lettore come traccia riutilizzabile, per scrivere contratti e capitolati tecnici;
- **un glossario** (ove necessario) specifico per la classe di fornitura.

Nell’ambito della complessa attività di scrittura di contratti e capitolati tecnici, i lemmi possono essere intesi come “ricette contrattuali” di immediato utilizzo mediante processi di copia e incolla, per rappresentare le esigenze della stazione appaltante.

Nell’ottica del riuso, particolare attenzione dovrà essere prestata alle imprescindibili e necessarie attività di specificazione e taratura delle classi di fornitura ICT elementari utilizzate e, successivamente, all’integrazione delle diverse classi di fornitura scelte in un unico e coerente contratto ICT.

La versione digitale di ogni lemma è singolarmente scaricabile dal sito CNIPA in formato editabile (.doc) che ne permette il riutilizzo anche parziale.

Per maggiori informazioni sull’utilizzo integrato delle classi di fornitura e dei processi trasversali si rimanda agli esempi contenuti nel Manuale applicativo “Esempi di applicazione”.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

2. DESCRIZIONE DELLA CLASSE DI FORNITURA

Nell'ambito dei servizi di Acquisizione Documentale rientra un'ampia gamma di servizi rivolti al trattamento dei documenti con la finalità di pervenire all'acquisizione dei dati e delle informazioni in essi contenute, ivi compresa la trasposizione integrale di una "immagine" del documento su altro supporto e/o in altro formato.

I Servizi di Acquisizione Documentale utilizzano un mix di tecnologie e di strumenti applicativi notevolmente diversificato, in funzione delle diverse tipologie di documenti da gestire, dell'articolazione / complessità dei processi di cattura dei dati, nonché delle modalità di fruizione da parte dell'utente finale. A titolo di esempio si elencano alcune macrocategorie caratterizzate da differenze sostanziali di mezzi, strumenti e contenuti:

- Servizi di trattamento di documenti strutturati sia di tipo generalizzato (bollettini di conto corrente postale, , , ticket), sia di tipo particolare (schede di rilevazione, denunce, questionari, concorsi);
- Servizi di acquisizione di documenti destrutturati (cartelle del personale, pratiche pensionistiche pratiche amministrative varie, pratiche di finanziamento, pratiche del personale pratiche assicurative, ciclo fatture passive);
- Servizi per la conservazione del patrimonio culturale (archivi storici pubblici e aziendali, raccolte museali);
- Servizi di trasposizione di supporto / formato (Computer Output Laser Disk, digitalizzazione fotogrammi microfilm).

3. MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

Le modalità di definizione di una fornitura di servizi di "Trattamento documentale e acquisizione dati" (TDO) passano attraverso la verifica di una serie di parametri / componenti che possono essere così sintetizzati:

- Logistica:
 - il servizio viene effettuato presso la sede dell'Amministrazione;
 - il servizio viene effettuato nei locali del Fornitore: in questo caso assume rilevanza la verifica delle modalità di prelievo della documentazione in funzione della logistica interna ed esterna (accessibilità) del sito.
- Tipologia di materiale documentale:
 - archivio vivo;
 - archivio morto.
- Flusso documentale:
 - Volumi;
 - Frequenza:
 - Servizio continuativo;
 - Attività una tantum.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

- Tempi di consegna.
- Formati e struttura:
 - Fogli sciolti o rilegati;
 - Formato dei fogli;
 - Omogeneità / discontinuità del formato all'interno del flusso documentale.
- Modalità di acquisizione:
 - Fronte o fronte / retro;
 - Bianco e nero, scala di grigi, colore;
 - Risoluzione.
- Attività propedeutiche / accessorie:
 - Preparazione;
 - Catalogazione.
- Acquisizione dati:
 - ICR;
 - Data-entry;
 - Misto.
- Archiviazione sostitutiva;
- Destinazione del cartaceo:
 - restituzione all'Amministrazione;
 - archiviazione fisica c/o fornitore;
 - distruzione e macero (archiviazione sostitutiva).

Le attività di una fornitura di TDO si caratterizzano in funzione:

- degli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere;
- dell'utenza alla quale i servizi vengono offerti;
- delle variabili di dimensionamento;
- dei vincoli e requisiti organizzativi;
- di standard e norme di riferimento.

3.1. OBIETTIVI

I servizi di Acquisizione Documentale sono finalizzati a:

- individuare, definire e proceduralizzare, in collaborazione con l'Amministrazione, l'insieme dei sottoprocessi nei quali di volta in volta il servizio deve essere articolato;
- allestire e approntare gli opportuni strumenti (hw e sw) a supporto del processo;
- organizzare e gestire i flussi documentali che alimentano il processo di acquisizione;
- provvedere a tutte le attività preliminari ricorrenti (controlli, spunte, normalizzazione, classificazione) necessarie a garantire il buon esito e la completezza del processo di acquisizione;
- acquisire, se del caso integrare (anche con informazioni provenienti da fonti esterne), organizzare ed elaborare i dati presenti sui documenti, assicurando il rispetto degli standard di volta in volta stabiliti in relazione alla qualità dei dati acquisiti;
- associare a ciascuno dei documenti acquisiti i corretti attributi per consentirne all'utente la consultazione e la gestione sul proprio sistema documentale;
- provvedere al ricondizionamento dei documenti di input secondo le specifiche stabilite;

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

- provvedere all'esportazione e alla consegna all'Amministrazione dell'output del processo con le modalità, nei tempi o con le cadenze fissate;
- garantire il pieno rispetto, per tutto l'arco del processo, delle vigenti normative in tema di sicurezza e di privacy.

3.2. UTENZA

Nell'ambito specifico della Pubblica Amministrazione il servizio di Acquisizione Documentale indirizza essenzialmente le seguenti tipologie di utenza:

- enti preposti ad amministrare beni o ad erogare servizi per i quali sia previsto il pagamento di quote periodiche da parte degli utenti;
- enti cui, a vario titolo, compete la raccolta periodica di dichiarazioni o denunce da parte di cittadini, aziende, organizzazioni di categoria;
- uffici amministrativi di enti (es. personale) con un elevato carico di pratiche da gestire.

3.3. DIMENSIONI

I principali parametri di dimensionamento da prendere in considerazione per questa classe di fornitura sono i seguenti:

- in linea generale:
 - i volumi dei documenti in relazione alle tempistiche richieste per il completamento del ciclo di lavorazione;
 - la durata del servizio nel tempo;
 - la presenza di significative discontinuità nell'afflusso dei documenti da gestire.
- per gli aspetti legati all'attività di scansione:
 - l'incidenza della normalizzazione, per l'eliminazione di punti metallici, graffette, scotch o altri elementi estranei che impediscano la corretta alimentazione dello scanner;
 - il formato e la grammatura (spessore) dei documenti, correlati al fattore di omogeneità che il flusso documentale esprime per entrambe le caratteristiche;
 - la necessità di attività di riordino e classificazione dei documenti per la loro suddivisione (e successiva indicizzazione) secondo tipologie predeterminate.
- per gli aspetti legati all'indicizzazione e/o alla cattura dei dati:
 - il numero e la dimensione dei campi dati da estrarre per ogni singolo documento;
 - la percentuale conseguibile utilizzando processi di cattura automatica dei dati dalle immagini dei documenti, realizzata con l'utilizzo di adeguati motori di riconoscimento (OCR/ICR), eventualmente opportunamente referenziati da files di appoggio;
 - la percentuale di accuratezza richiesta.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

3.4. VINCOLI E REQUISITI

I vincoli esistenti possono essere di varia natura: normativi, istituzionali, organizzativi, culturali. Essi devono essere attentamente identificati, analizzati e descritti in quanto possono comportare la necessità di modificare i processi da gestire.

Possono essere vincolanti le scelte tecnologiche pregresse, in ordine sia alla modalità di acquisizione delle immagini sia all'organizzazione dei dati da acquisire.

Ulteriori vincoli, sempre relazionati con i dati, per gli aspetti connessi alle attività di contabilizzazione, quadratura ed elaborazione, possono essere i seguenti:

- la necessità di integrazione con basi dati esterne;
- la necessità di aggregare dati correnti a dati pregressi per il consolidamento di situazioni / report di tipo progressivo o statistico;
- i tempi di mantenimento in linea e/o di conservazione dei dati.

3.5. STANDARD E NORME

Sul sito <http://protocollo.gov.it/> è possibile trovare informazioni sulle normative di gestione documentale con particolare riferimento alla PA. Per l'applicazione di protocollo, che è quella principale in quest'area, sono reperibili sullo stesso sito anche alcuni esempi di manuali di gestione, check list per valutazione prodotti ecc.

Si citano qui le principali normative:

- [Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004](#) Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici. (G.U. n. 98 del 27 Aprile 2004)
- [Deliberazione n.11 del 19 febbraio 2004](#) - Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali (GU n. 57 del 9/3/2004)
- [Decreto del presidente della repubblica 7 aprile 2003, n.137](#) - Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10
- [Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, 20 dicembre 2002](#) - Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione
- [Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, 9 dicembre 2002](#) - Trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali
- [Decreto legislativo n. 10 del 23 gennaio 2002](#) – Recepimento della direttiva 1999/93/CE sulla firma elettronica.
- [Circolare 21 giugno 2001, n. AIPA/CR/31](#) - Art. 7, comma 6, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 31 ottobre 2000, recante "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428" - requisiti minimi di sicurezza dei sistemi operativi disponibili commercialmente.
- [Circolare 7 maggio 2001, n. AIPA/CR/28](#) - Articolo 18, comma 2, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 31 ottobre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 21 novembre 2000, n. 272, recante regole tecniche per il protocollo informatico

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 - Standard, modalità di trasmissione, formato e definizioni dei tipi di informazioni minime ed accessorie comunemente scambiate tra le pubbliche amministrazioni e associate ai documenti protocollati.

- [Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165](#) - "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche".
- [Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445](#) - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- [Deliberazione AIPA n. 51/2000 del 23 novembre 2000](#) - Regole tecniche in materia di formazione e conservazione di documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi dell'art. 18, comma 3, del Decreto del Presidente della Repubblica 10 novembre 1997, n. 513
- [Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2000](#) - Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428
- [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 28 ottobre 1999](#) - Gestione informatica dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni.
- [Legge 15 marzo 1997, n. 59](#) - Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa.
- [Legge 31 dicembre 1996, n. 675](#) – Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (Testo vigente al 28.12.2001).
- [Legge 7 agosto 1990, n. 241](#) – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

4. MODALITÀ DI STIMA DEI COSTI ANCHE IN FUNZIONE DELLA QUALITÀ RICHIESTA

Gli elementi di cui tener conto per la determinazione del prezzo base d'asta e la scelta del livello di qualità adeguato possono essere ricondotti alle seguenti tipologie, ciascuna considerata e pesata di volta in volta, a seconda delle situazioni, di per se stessa o in combinazione con una o più delle altre.

- Luogo di erogazione del servizio che può essere alternativamente la sede dell'Amministrazione piuttosto che il centro servizi del fornitore: la scelta logistica può avere un influsso non banale sui costi, soprattutto in presenza di casistiche;
- Costi di logistica per la movimentazione di elevati volumi cartacei;
- Possibilità di extracosti legati a tempi di risposta/volumi;
- Volumi del servizio soprattutto relazionati ai tempi di consegna;
- Presenza di attività accessorie che intervengono sulla struttura del flusso documentale quali lavorazioni funzionali alla semplice acquisizione (eliminazione punti metallici) piuttosto che propedeutiche ad una migliore fruizione del prodotto finale;
- Necessità e dimensioni e tipologia di cattura dati a livello di singolo documento.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI PRODOTTI

Le attività ed i prodotti relativi ai processi organizzativi e di supporto (processi trasversali), e cioè per esempio quelli relativi a gestione, documentazione, gestione della configurazione e assicurazione della qualità non sono descritti nel seguito e per la loro descrizione si rimanda alle classi specifiche.

Nel caso in cui attività o prodotti relativi a questi processi abbiano particolare rilevanza o criticità per la classe, essi sono comunque richiamati, evidenziando gli aspetti rilevanti o critici, rimandando per le caratteristiche generali alla classe del processo.

Sono di seguito descritte le attività che risultano significative per importanza e criticità nell'ambito della classe di fornitura TDO e gli elementi di fornitura (deliverables) che possono essere oggetto di verifica, validazione e accettazione nel corso dell'esecuzione del contratto.

Per ciascuna attività sono ulteriormente indicati:

- i dati e le informazioni di ingresso;
- la descrizione;
- i dati e le informazioni di uscita, cioè i prodotti (deliverables) che possono essere, oggetto di verifica, validazione, accettazione da parte del committente;
- i profili professionali EUCIP responsabili dell'esecuzione dell'attività;
- una stima indicativa del peso percentuale di ciascuna attività fatto cento la quantità di lavoro (effort) totale richiesta da tutte le attività di natura progettuale componenti la classe di fornitura.

A seconda dello specifico contesto, delle esigenze dell'Amministrazione e del sistema di qualità di riferimento eventualmente utilizzato dal Fornitore, il complesso di attività più oltre descritte potrà essere personalizzato, accorrandole o dettagliandole ulteriormente, in base a criteri di efficacia e di peculiarità del progetto in questione.

Attività	Effort %	Input	Output	Profilo Professionale Responsabile
Analisi dei requisiti	30	Documentazione contrattuale (Requisiti tecnico-funzionali, livelli di servizio)	Specificazione dei requisiti	Consulente per la Vendita e l'Applicazione di Tecnologie Informatiche
Progettazione	60	Specificazione dei requisiti	Specificazione di Erogazione del Servizio Specificazione di collaudo	Consulente per la Vendita e l'Applicazione di Tecnologie Informatiche
Collaudo	10	Specificazione di collaudo	Verbale di collaudo	Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi
Erogazione del servizio	n.a.	Specificazione dei requisiti Specificazione di Erogazione del Servizio	Immagini e dati	Consulente per la Vendita e l'Applicazione di Tecnologie Informatiche

Numero d'Oggetto/Part Number

Ed./Issue

Data/Date

Com. Mod./Ch. Notice

3.4.1 TDO - TRATTAMENTO
DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE
DATI

MANUALE 4

2.0 16/05/2008

Per l'attività di erogazione del servizio non è possibile fornire una stima significativa in quanto legata a parametri dimensionali, temporali e di livello di servizio, che possono essere debolmente e solo indirettamente correlati alle rimanenti attività di natura progettuale.

5.1. ANALISI DEI REQUISITI

A partire dai requisiti tecnico-organizzativi della Fornitura indicati nei documenti contrattuali, il Fornitore specifica tutti i requisiti, espliciti, impliciti ed obbligatori, che definiranno la fornitura nel corso della esecuzione del contratto. In tale attività è necessario preliminarmente identificare con precisione tutti gli attori interessati alla fornitura, i destinatari diretti e gli utenti finali e confermare / rivedere le rispettive necessità relative ad obiettivi e requisiti della fornitura.

Sulla base delle necessità degli utenti, delle relative priorità e delle caratteristiche di ogni specifica fornitura, devono essere definiti e documentati i requisiti organizzativi, i requisiti qualitativi, i requisiti di sicurezza e di riservatezza, i requisiti di progettazione, realizzazione, gestione operativa del servizio, i vincoli normativi e/o di aderenza a standard, i vincoli tecnologici, i vincoli ambientali.

Nella specificazione dei requisiti, deve essere assicurata la rintracciabilità delle necessità dell'Amministrazione e la coerenza con le necessità stesse.

Il risultato dell'attività è costituito dalla **Specifica dei requisiti**, ovvero da un documento o insieme di documenti, nei quali sono descritti tutti i requisiti della fornitura, identificati singolarmente ed univocamente.

5.2. PROGETTAZIONE

Sulla base dei contenuti individuati nella Specifica dei requisiti, viene avviata la progettazione del servizio che produce le **Specifiche di Erogazione del Servizio** che si articola nei seguenti contenuti:

1. SCOPO

Breve descrizione degli obiettivi del documento

2. DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Le definizioni ed acronimi utilizzati al fine di consentire comprensione nella lettura del documento.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

L'elenco dei documenti che vengono richiamati nel seguito del documento.

4. DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il processo di fornitura deve essere descritto mediante uno o più flussi completati da una descrizione delle attività individuate nei flussi stessi.

Nei flussi devono essere identificati:

- la sequenza delle attività; particolare evidenza deve essere posta per le attività considerate critiche nel senso che possono influenzare la qualità del servizio fornito, per

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	

- le interazioni con l'Amministrazione (ad es. gestione feedback in presenza di problemi / non conformità, ecc.) e le interazioni con i fornitori;
- le responsabilità cliente, fornitore, enti aziendali;
 - i momenti, le modalità di controllo, i criteri di accettazione e relativi output;
 - i documenti di riferimento per ciascuna attività, l'utilizzo di procedure, regole, guide, moduli (ad esempio gestione delle non conformità anche in relazione al rapporto con l'Amministrazione, reclami, modalità operative, ecc.) o altri documenti applicabili (ad es. norme dell'Amministrazione, ecc.);
 - strumenti utilizzati nella fornitura del servizio (procedure software, macchine, manuali d'uso, ecc.);
 - i luoghi dove avvengono i contatti con i clienti.

5. RISORSE DA UTILIZZARE

Strumenti Hardware:

Descrizione dell'hardware che deve essere utilizzato nel processo di erogazione del servizio e delle sue caratteristiche.

In questo capitolo devono essere individuate le forniture e la documentazione di acquisto delle stesse.

Strumenti Software:

Descrizione del software che deve essere utilizzato nel processo di erogazione del servizio e delle sue caratteristiche.

In questo capitolo devono essere individuate le forniture e la documentazione di acquisto delle stesse.

Risorse Umane:

Il capitolo deve individuare le risorse umane da utilizzare nel processo di erogazione del servizio in termini di:

- quantità associate a ciascuna fase di erogazione (correlata a quanto descritto nei flussi)
- caratteristiche delle risorse
- piano annuale degli interventi di formazione/mantenimento delle competenze (riunioni, seminari, corsi)
- relazioni di tempo e spazio.

La progettazione produce anche il documento **Specifiche di collaudo**, nel quale vengono definiti quali sono gli elementi del servizio su cui verrà effettuato il collaudo, le modalità di effettuazione dello stesso e gli esiti attesi per ciascun test.

Tipicamente gli elementi del servizio su cui si focalizza il collaudo sono:

- la correttezza dei dati acquisiti (contenuti e strutture);
- la qualità delle immagini prodotte.

5.3. COLLAUDO

Realizzato il sistema in coerenza con le specifiche di realizzazione del servizio, esso viene sottoposto a collaudo. Il procedimento di collaudo mira a verificare in concreto la rispondenza del servizio, così come è stato progettato, ai requisiti tecnico funzionali del servizio medesimo.

Una caratteristica specifica del procedimento di collaudo di un servizio di acquisizione documentale è la produzione del set di immagini campione, che ciascuna delle parti, Fornitore

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	

ed Amministrazione, accetta come modello di riferimento per la valutazione qualitativa della componente di servizio rappresentata dall'acquisizione ottica dei documenti. Tale set di immagini, in un ambito in cui non è possibile effettuare misure o comunque documentare in maniera oggettiva i requisiti ed i livelli di servizio fissati, costituisce l'unico elemento per valutare nel corso del tempo, il mantenimento di livelli di servizi adeguati.

5.4. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il processo di erogazione del servizio viene avviato a seguito dell'esito positivo del collaudo, segue alla fase di collaudo e deve essere svolto in accordo con le specifiche tecniche fornite dalla progettazione, dal punto di vista della conduzione tecnico funzionale del sistema. Oltre ai compiti che sono specifici della tipologia di servizio da erogare, il Fornitore nell'ambito di tale attività svolge in via continuativa un insieme di compiti finalizzati a garantire che il sistema operi in accordo con quanto contenuto nelle Specifiche tecniche e che rendono possibile la corretta fruizione del servizio. È parte integrante dell'attività la predisposizione ed attivazione del sistema per controllare in via continuativa che le Specifiche del servizio siano soddisfatte e per rilevare e misurare la qualità del servizio erogato attraverso strumenti di monitoraggio. Le registrazioni delle misure effettuate devono permettere di valutare l'andamento del servizio e le azioni correttive / preventive da intraprendere per assicurare il rispetto dei requisiti di qualità contrattuali.

L'erogazione di un servizio TDO si articola sostanzialmente nelle seguenti fasi:

- Ritiro e trasporto della documentazione: solo nei casi in cui la lavorazione venga fatta presso il Centro Servizi del Fornitore;
- Presa in carico della documentazione: controllo di consistenza e avvio in produzione. Preparazione: apertura plichi, eliminazione punti metallici, eventuali attività di riordino, eventuale inserimento di fogli separatori per suddivisione dei batch di acquisizione;
- Scansione (acquisizione delle immagini);
- Acquisizione dei dati: processi automatici ICR/OCR e/o videocodifica da parte di operatori;
- Verifiche e consolidamento: gestione anomalie, controlli di qualità, validazione del processo;
- Esportazione dati e immagini: secondo strutture e tracciati definiti.

6. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI

Nella tabella seguente (Matrice di Responsabilità Attività – Profilo Professionale) sono riportati per ciascuna attività i profili professionali EUCIP tipicamente coinvolti nello svolgimento dell'attività stessa e nel rilascio dei relativi prodotti, qualificati in termini di:

- responsabile (R), è il profilo professionale che esegue l'attività, coordina gli eventuali contributi di altri profili professionali ed è responsabile primario della qualità dei prodotti dell'attività;

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	

- contribuente (C), è il profilo professionale che contribuisce con competenze specialistiche allo svolgimento di elementi dell'attività e può gestire in autonomia, in accordo con il responsabile, specifiche sotto-attività; i contribuenti sono suddivisi in due categorie:
 - contribuente tipico (Ct), il suo contributo all'attività è richiesto nella quasi totalità delle istanze di fornitura, una sua eventuale assenza dovrebbe essere considerata un'eccezione e le relative motivazioni dovrebbero essere esplicitate (peculiarità tecniche od organizzative dell'istanza di fornitura).
 - contribuente specifico (Cs), il suo contributo all'attività è legato alle specificità dell'istanza di fornitura, la sua presenza, anche se frequente, non può essere considerata tipica.

Il profilo professionale chiave per la classe di fornitura Trattamento documentale e acquisizione dati è il Consulente per la Vendita e l'Applicazione di Tecnologie Informatiche nella duplice veste sia di specialista del fornitore che ha curato l'elaborazione dell'offerta sia di responsabile nelle fasi di analisi requisiti, progettazione ed erogazione del servizio in quanto specialista di soluzioni IT legate ad un particolare contesto (in questo caso la gestione documentale).

Il profilo Consulente per la Sicurezza contribuisce alla definizione dei requisiti di sicurezza e riservatezza in coerenza con la normativa e le politiche dell'Amministrazione.

Il personale esecutivo, coinvolto in larga misura nella fase di erogazione del servizio, è riconducibile a personale con mansioni di archivistica e di operatore digitale o di data-entry.

Il peso della sua attività è ampiamente condizionato dalle specifiche caratteristiche del servizio (eventuale presenza ed entità di attività di classificazione, archiviazione, data entry, ecc.) e dal modello organizzativo dell'amministrazione o del centro servizi del fornitore (a seconda se l'erogazione del servizio avviene presso l'amministrazione o presso il fornitore stesso), per cui in alcuni casi tali mansioni sono accorpate ad altre tipiche di altri profili (ad esempio personale di segreteria oppure operatori informatici).

Nella tabella "Matrice di Responsabilità Attività – Profilo Professionale" è anche indicata per ciascun profilo professionale, responsabile (R) o contribuente tipico (Ct), un'ipotesi di massima del suo impegno (quantità di lavoro, "effort") nell'attività. Tale impegno è espresso come percentuale, fatto 100 l'impegno totale richiesto dall'attività, ed è quindi una stima del "peso" relativo del profilo professionale nell'esecuzione dell'attività.

Si tratta ovviamente di stime di larga massima ipotizzate a partire da un'astratta istanza di fornitura tipica e che non tengono conto della presenza di eventuali contribuenti specifici.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

CNIPA TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI - TDO

TABELLA MATRICE DI RESPONSABILITA' ATTIVITA' – PROFILO PROFESSIONALE

Profilo professionale	Attività			
	Analisi dei requisiti	Progettazione	Collaudo	Erogazione del servizio
4 – Consulente per la Vendita e l'Applicazione di Tecnologie Informatiche	R 90%	R 90%	Ct 10%	R 10%
11 - Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi		Ct 10%	R 80%	
15 – Consulente per la Sicurezza	Ct 10%			
- Personale esecutivo -			Ct 10%	Ct 90%
% di effort - totale	100%	100%	100%	100%

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	

I profili professionali di riferimento sono quelli definiti dallo schema EUCIP (European Certification of Informatics Professionals) sviluppato dal CEPIS (Council of European Professional Informatics Societies) che, per ciascun profilo, indica le attività tipiche ed il dettaglio delle competenze possedute.

Le sintesi delle competenze dei profili professionali coinvolti nelle attività di questa classe di fornitura sono le seguenti (tra parentesi l' identificativo del profilo):

(4) Consulente per la Vendita e l'Applicazione di Tecnologie Informatiche (Sales and Application Consultant). Un consulente per la vendita e l'applicazione di tecnologie informatiche secondo lo standard EUCIP deve abbinare alla competenza in una specifica tecnologia (legata al contesto, es. CAD) anche la conoscenza di concetti avanzati di marketing e delle esigenze tipiche dei clienti. E' indispensabile l'efficacia persuasiva nel presentare soluzioni, dimostrazioni pratiche e proposte commerciali.

(11) Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi (Systems Integration & Testing Engineer). Un tecnico di collaudo e integrazione di sistemi secondo lo standard EUCIP deve essere molto efficace in varie aree dello sviluppo di sistemi: preparazione della documentazione per l'utente finale, allestimento di sistemi IT, test delle loro funzioni, sia nel complesso che per singoli moduli componenti, identificazione delle anomalie e diagnosi delle possibili cause. E' richiesta anche una conoscenza specifica su come vengono costruite le interfacce tra moduli software.

(15) Consulente per la Sicurezza (Security Adviser). Un consulente per la sicurezza secondo lo standard EUCIP deve essere molto efficace nell'identificare i requisiti di sicurezza dei sistemi ICT e nel definire soluzioni affidabili e agevoli da gestire. Ad una competenza dell'ICT ampia e approfondita deve essere abbinata la capacità di interagire con altre funzioni ICT per favorire l'integrazione di tecnologie per la sicurezza all'interno dell'infrastruttura ICT.

- **Personale esecutivo** (non è compreso nello schema di profili professionali EUCIP).
Archivista, si occupa dell'ordinamento, classificazione e archiviazione dei documenti.
Operatore digitale, provvede alla scansione digitale dei documenti.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

CNIPA TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI - TDO

7. INDICATORI/MISURE DI QUALITÀ

In questo paragrafo sono definiti gli indicatori atti a descrivere i livelli di qualità della fornitura.
La tabella Attività / Prodotti / Indicatori riassume per ogni attività e/o prodotto della fornitura l'indicatore di qualità considerato.

Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Processo trasversale		
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	cod PT	acro PT	Denominazione PT
Analisi dei requisiti	Specifica dei requisiti	Funzionalità	Accuratezza	RSD	Rispetto degli standard documentali	6.1.1	PGD	Documentazione
Progettazione	Specifica di erogazione servizio	Funzionalità	Accuratezza	RSD	Rispetto degli standard documentali	6.1.1	PGE	Documentazione
Progettazione	Specifica di collaudo	Funzionalità	Accuratezza	RSD	Rispetto degli standard documentali	6.1.1	PGE	Documentazione
Erogazione del Servizio	Immagini e dati	Funzionalità	Accuratezza	RQC	Rispetto degli standard qualitativi di fornitura concordati			
Erogazione del Servizio	Immagini e dati	Produttività		VMG	Valore minimo di produttività garantito			
Erogazione del Servizio	Immagini e dati	Produttività		MVM	Mantenimento del valore medio garantito di produttività			
Erogazione del Servizio	Immagini e dati	Efficienza	Efficienza temporale	IMV	Incremento massimo dei volumi per picco assorbibile			

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	

CNIPA TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI - TDO

Classe di fornitura	TRATTAMENTO E ACQUISIZIONE DOCUMENTALE
Caratteristica /Sottocaratteristica	Funzionalità / accuratezza
Indicatore/Misura	Rispetto degli standard qualitativi di fornitura concordati - RQC
Sistema di gestione delle misure	<p><u>Dati</u> La misura viene effettuata confrontando con il target contrattuale la percentuale di errori eventualmente presenti nell'ambito di un campione di dimensioni definite, individuato secondo criteri anch'essi predeterminati.</p> <p><u>Immagini</u> Non sono possibili misure ma solo una valutazione per confronto degli eventuali scostamenti riscontrabili, nell'ambito di un <u>campione di dimensioni definite</u>, individuato secondo criteri anch'essi predeterminati, tra la qualità delle immagini del campione e quella di un modello di riferimento consolidato in fase di collaudo del servizio.</p>
Unità di misura	percentuale
Dati elementari da rilevare	Numero di documenti errati, vale a dire che contengono almeno un errore nei dati e/o nella qualità dell'immagine. Numero totale di documenti del campione
Periodo di riferimento	Varia a seconda della tipologia del servizio: una tantum, continuativo etc. Potrebbe essere mensile o trimestrale. Nota: molto spesso, la qualità non è misurata in funzione di un arco temporale prefissato ma in funzione di un numero predeterminato di documenti acquisiti.
Frequenza esecuzione misure	NA (se le misure sono effettuate durante tutto il tempo di erogazione del servizio). Nota: Costante in rapporto ai volumi lavorati (numero di documenti) secondo le specifiche contrattuali se la qualità non è misurata in funzione di un arco temporale prefissato ma in funzione di un numero predeterminato di documenti acquisiti.
Regole di campionamento	Le regole di campionamento devono prevedere almeno due livelli di profondità dove il primo livello è quello standard ed il secondo, più approfondito, viene attuato in caso di riscontri negativi sul primo passaggio.
Formula di calcolo	RQC = (Numero documenti errati) / (totale documenti del campione))*100
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata al terzo decimale
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivo: RQC ≤ Smax Smax = valore prestabilito variabile secondo le caratteristiche dell'applicazione e la tipologia del materiale da trattare

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

<p>Azioni contrattuali</p>	<p>Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale.</p> <p>Le penali variano di caso in caso, in funzione del tipo di servizio richiesto, e sono in genere calcolate in modo articolato.</p> <p><u>A titolo di esempio</u> si può osservare che le consegne sono normalmente organizzate in lotti ed a ciascuna consegna corrisponde un momento di fatturazione. Le penali potrebbero essere calcolate nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dallo 0,1% allo 0,3 % di caratteri errati la penale sarà pari al 3% (tre per cento) della valorizzazione economica del lotto (importo fatturato); • oltre lo 0,3% e per ogni 0,1% di caratteri errati in più si aggiungerà alla penale il 4% (quattro per cento) della valorizzazione economica del lotto (importo fatturato); • un documento non acquisito o acquisito due volte o acquisito con immagine non leggibile verrà conteggiato come un numero di caratteri errati pari al numero medio di caratteri per ogni documento. <p>Per alcuni campi di <u>particolare importanza</u> si può avere, a titolo di esempio, una attribuzione delle penali nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fino allo 0,01% la penale sarà uguale allo 1% (uno per cento) della valorizzazione economica del lotto; • dallo 0,01% allo 0,03% la penale sarà uguale al 2% della valorizzazione economica del lotto; • dallo 0,03% allo 0,05% la penale sarà uguale al 3% della valorizzazione economica del lotto; • dallo 0,05% allo 0,08% la penale sarà uguale al 4% della valorizzazione economica del lotto; • dallo 0,08% allo 0,1% la penale sarà uguale al 5% della valorizzazione economica del lotto; • dallo 0,1% per ogni 0,1% in più si aggiungerà alla penale l'1,5% della valorizzazione economica del lotto; <p>Inoltre, qualora l'importo complessivo delle penali inflitte al Fornitore raggiunga la somma complessiva pari, ad esempio, al 10% del corrispettivo contrattuale massimo dell'intera fornitura, l'Amministrazione può risolvere il contratto.</p> <p>Alle penali inflitte al Fornitore per la qualità dei dati si possono, in alcuni casi, sommare le penali per ritardata consegna, poiché i documenti che hanno prodotto dati errati dovranno essere riacquisiti.</p>
<p>Eccezioni</p>	<p>NA</p>

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	

CNIPA TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI - TDO

Classe di fornitura	TRATTAMENTO E ACQUISIZIONE DOCUMENTALE
Caratteristica /Sottocaratteristica	Produttività
Indicatore/Misura	Valore minimo di produttività garantito - VMG
Sistema di gestione delle misure	Il sistema dovrà essere agganciato al reporting standard del servizio e misurare, costantemente e puntualmente, la produttività del servizio (giornaliera / settimanale / mensile). La rilevazione è automatica e mantenuta su base statistica
Unità di misura	Numero documenti acquisiti
Dati elementari da rilevare	Numero documenti acquisiti nell'unità contrattuale di riferimento (giorno / settimana / mese).
Periodo di riferimento	Unità di tempo data (giorno / settimana / mese).
Frequenza esecuzione misure	NA
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	VMG = ((Numero documenti acquisiti nell'unità contrattuale di riferimento) – valore contrattuale di riferimento)
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivo: VMG ≥ 0
Azioni contrattuali	Nelle forniture di servizi le penali sono normalmente legate ai ritardi di consegna ed al numero di errori presenti nei dati forniti. La penale quindi si applica se lo scostamento dal valore di soglia produce un ritardo nella consegna. Questo indicatore di per se non produce penali ed ha lo scopo di valutare lo stato di avanzamento delle attività. A titolo di <u>esempio</u> , l'Amministrazione potrà applicare una penale pari all'1% del valore del lotto non ritirato e/o consegnato per ogni giorno di ritardo.
Eccezioni	NA

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

CNIPA TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI - TDO

Classe di fornitura	TRATTAMENTO E ACQUISIZIONE DOCUMENTALE
Caratteristica /Sottocaratteristica	Produttività
Indicatore/Misura	Mantenimento del valore medio garantito di produttività - MVM
Sistema di gestione delle misure	Il sistema dovrà essere agganciato al reporting standard del servizio e misurare, costantemente, la produttività media (giornaliera/settimanale) nell'ambito del periodo temporale (settimana/mese) contrattualmente stabilito. La rilevazione è automatica e mantenuta su base statistica
Unità di misura	Numero documenti acquisiti
Dati elementari da rilevare	Volume medio giornaliero/settimanale di produzione nel periodo di riferimento (settimana/mese).
Periodo di riferimento	Unità di tempo data (settimana, mese)
Frequenza esecuzione misure	NA
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	MVM = (Σ (produzione unitaria misurata nel periodo di riferimento) / periodo di riferimento) – Valore medio garantito di produttività
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivo: MVM ≥ 0
Azioni contrattuali	Nelle forniture di servizi le penali sono normalmente legate ai ritardi di consegna ed al numero di errori presenti nei dati forniti. La penale quindi si applica se lo scostamento dal valore di soglia produce un ritardo nella consegna. Questo indicatore di per se non produce penali ed ha lo scopo emettere di segnali di allerta di degrado del servizio. A titolo di <u>esempio</u> l'Amministrazione potrà applicare una penale pari all'1% del valore economico del lotto non ritirato e/o consegnato per ogni giorno di ritardo.
Eccezioni	NA

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

CNIPA TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI - TDO

Classe di fornitura	TRATTAMENTO E ACQUISIZIONE DOCUMENTALE
Caratteristica /Sottocaratteristica	Efficienza / efficienza temporale
Indicatore/Misura	Incremento massimo dei volumi per picco assorbibile – IMV
Sistema di gestione delle misure	Il sistema dovrà essere agganciato al reporting standard del servizio e misurare gli scostamenti di produzione in aumento rispetto alla media individuata nei livelli di servizio (SLA). La rilevazione è automatica e mantenuta su base statistica
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Volume di produzione medio nel periodo di riferimento e suo rapporto con i volumi medi garantiti per il periodo stesso.
Periodo di riferimento	Unità di tempo data (settimana, mese)
Frequenza esecuzione misure	Due volte nell'unità di tempo data
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	IMV = (Volume medio prodotto - media garantita)/(media garantita SLA)*100
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivo: IMV ≥ RIF RIF = valore contrattuale di riferimento
Azioni contrattuali	Nelle forniture di servizi le penali sono normalmente legate ai ritardi di consegna ed al numero di errori presenti nei dati forniti. La penale quindi si applica se lo scostamento dal valore di soglia produce un ritardo nella consegna. A titolo di <u>esempio</u> , l'Amministrazione potrà applicare una penale pari all'1% del valore del lotto non ritirato e/o consegnato per ogni giorno di ritardo.
Eccezioni	NA

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI

8. GLOSSARIO

Archivio morto: insieme di documenti da acquisire che non sono più coinvolti nelle attività correnti dell'Amministrazione ma che devono tuttavia essere conservati per un arco temporale stabilito dalla normativa vigente o dall'Amministrazione stessa..

Archivio vivo: insieme di documenti da acquisire che sono coinvolti nelle attività correnti dell'Amministrazione

Attività una tantum: servizio di acquisizione che viene alimentato dall'Amministrazione con un flusso di documenti che termina quando è stato acquisito il numero prestabilito di documenti.

ICR: Intelligent Character Recognition

Normalizzazione: attività che comprende le operazioni descritte nel seguito. Rimozione di eventuali punti o fermagli metallici dai documenti; allineamento, eventuale apertura (fogli protocollo) e pareggiatura dei fogli; inserimento della documentazione così predisposta nel contenitore per la scansione; avviamento dei contenitori alla fase di scansione.

OCR: Optical Character Recognition

Preparazione: attività il cui obiettivo primario è l'ottenimento di un livello di normalizzazione della documentazione tale da consentire il conseguimento della massima efficacia ed efficienza nelle successive attività di scansione e indicizzazione.

Scanner: è un dispositivo di lettura ottica che consente di acquisire e convertire le immagini in formato binario, cioè in segnali elaborabili ed interpretabili dall'applicativo. Un'immagine così trattata è detta digitalizzata.

Scansione: fase del servizio in cui si acquisiscono i documenti cartacei in modalità tale da permetterne l'elaborazione nei processi successivi. I documenti sono introdotti nel sistema da stazioni di lavoro composte da uno scanner e dal relativo personal computer di gestione.

Servizio continuativo: servizio di acquisizione che viene alimentato dall'Amministrazione con un flusso di documenti da acquisire costante nel tempo.

Videocodifica: attività di correzione dei caratteri non correttamente riconosciuti in modo automatico da parte un software di riconoscimento OCR/ICR. L'attività è svolta a da operatori abilitati, che inseriscono da tastiera i valori corretti consultando a video l'immagine elettronica dei documenti cui il testo appartiene.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	2.0	16/05/2008	---	3.4.1 TDO - TRATTAMENTO DOCUMENTALE E ACQUISIZIONE DATI