



Ministero della Giustizia

*Dipartimento per la transizione digitale della giustizia, l'analisi
statistica e le politiche di coesione*

Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati

***Procedura aperta per l'affidamento sopra la soglia europea,
con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa
individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, del
servizio di digitalizzazione dei fascicoli giudiziari di Procure
della Repubblica, Tribunali Ordinari – sezioni penali, Corti di
Appello – sezioni penali.***

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

CAPITOLATO TECNICO	1
1. Premessa	2
2. Oggetto dell'appalto.....	2
3. Descrizione del servizio.....	3
3.1 Presa in carico e verifica degli atti da scansionare.....	3
3.2 Predisposizione per la scansione ottica massiva	4
3.3 Classificazione degli atti	4
3.4 Scansione dei fascicoli giudiziari.....	4
3.5 Caricamento dei documenti scansionati nel sistema applicativo	5
3.6 Verifica della corrispondenza tra l'atto dematerializzato e il relativo fascicolo cartaceo.....	5
3.7 Restituzione del fascicolo cartaceo	5
4. Dimensionamento del servizio.....	5
5. Modalità di erogazione del servizio	6
5.1 Fornitura degli strumenti a supporto	6
5.2 Sistema applicativo per gestione dematerializzata dei fascicoli	6
5.3 Luogo ed orari di esecuzione della fornitura	7
5.4 Report di monitoraggio e rendicontazione delle attività	8

6. Qualità del servizio	9
6.1 Livelli di servizio e penali.....	9
6.2 Modalità di rilevazione dei livelli di servizio	12
7. Gruppo di lavoro	13
7.1 Competenze professionali richieste per lo svolgimento del servizio	14

1. Premessa

L'affidamento del servizio oggetto del presente appalto rientra nell'ambito del più ampio processo di digitalizzazione del processo penale telematico (PPT) già avviato dal Ministero di Giustizia, in virtù dell'obbligo introdotto con il decreto-legge 18 ottobre, 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 179.

Allo stato, per la gestione degli archivi digitali, il Ministero di Giustizia dispone dei seguenti applicativi:

I. SICP – SISTEMA INFORMATIVO DELLA COGNIZIONE PENALE

Il sistema informativo SICP permette ai vari attori dell'azione penale della fase cognitiva di condividere le informazioni necessarie alle rispettive attività e di aggiornare i dati supportando le attività decisionali di tutte le componenti coinvolte.

II. SIGMA – SISTEMA INFORMATIVO GIUSTIZIA MINORILE AUTOMATIZZATA

L'applicativo SIGMA PENALE è lo strumento di automazione a supporto delle attività svolte dagli Uffici Giudiziari Minorili per quanto riguarda la gestione dei Registri Generali in ambito Penale e le funzioni ad essa connesse.

III. SIDDA/SIDNA SISTEMA INFORMATIVO DELLE DIREZIONI DISTRETTUALI ANTIMAFIA E DELLA DIREZIONE NAZIONALE ANTIMAFIA

Il sistema SIDDA/SIDNA è finalizzato alla gestione di tutte le attività investigative, e più in generale conoscitive, che riguardano le indagini nei confronti della criminalità organizzata .

IV. DOCUMENT@

Il software DOCUMENT@ è lo strumento con il quale il Magistrato, nonché i collaboratori di questi, accede al sistema informativo per la creazione e consultazione dei fascicoli processuali e dei relativi documenti.

2. Oggetto dell'appalto

L'oggetto del presente appalto riguarda l'affidamento del servizio di digitalizzazione dei fascicoli giudiziari penali ibridi e cartacei delle Procure, dei Tribunali sezioni penali e Corti d'Appello sezioni penali presenti sull'intero territorio nazionale.

L'affidamento del servizio in oggetto ha l'obiettivo di consentire l'integrale accesso in via telematica da parte dei soggetti interessati di tutti gli atti depositati e ridurre i tempi di consultazione.

Nell'ambito del presente appalto, è richiesta al Fornitore Aggiudicatario esclusivamente la messa a disposizione della soluzione organizzativa necessaria in termini di risorse umane e del relativo coordinamento necessaria per lo svolgimento del servizio; sarà onere della Stazione Appaltante fornire all'Aggiudicatario tutti gli strumenti a supporto nonché il sistema applicativo da utilizzare per il caricamento dei documenti dematerializzati e formare il personale circa l'utilizzo del sistema applicativo, attraverso dei Webinar che saranno diffusi al personale coinvolto e con consegna dei manuali degli applicativi.

3. Descrizione del servizio

Il servizio erogato consisterà nell'acquisizione in formato PDF/A di tutti gli atti e documenti contenuti nei fascicoli non ancora digitalizzati, nella classificazione degli atti digitalizzati e nella loro associazione agli eventi dello storico dei sistemi DOCUMENT@, SIGMA. SICP. SIDDA/SIDNA.

Il servizio di digitalizzazione dei fascicoli giudiziari richiede obbligatoriamente lo svolgimento da parte del Fornitore Aggiudicatario delle seguenti attività, disciplinate nel dettaglio nel prosieguo del presente Capitolato, previa selezione da parte degli uffici giudiziari dei fascicoli giudiziari o parte di essi da digitalizzare:

1. presa in carico del fascicolo ovvero di parti di esso e verifica degli atti da scansionare;
2. Predisposizione per la scansione ottica massiva;
3. Classificazione degli atti;
4. Scansione/Acquisizione dei documenti;
5. Caricamento dei documenti scansionati nel sistema applicativo;
6. Verifica della corrispondenza tra l'atto dematerializzato e il relativo fascicolo cartaceo;
7. Restituzione del fascicolo cartaceo ovvero della parte di esso affidata

Nei sotto-paragrafi seguenti si riporta una descrizione sintetica delle modalità operative richieste per la gestione delle attività illustrate.

3.1 Presa in carico e verifica degli atti da scansionare

I fascicoli processuali oggetto del trattamento sono in genere fisicamente depositati presso le segreterie e cancellerie dei Magistrati, nonché presso gli Uffici SAD e SDAS che ne dispongono la trasmissione alle sale di scansione per la digitalizzazione degli atti o richiedono operatori per acquisizione in loco.

Le condizioni di formazione e conservazione del fascicolo potranno influire sulla qualità e congruità dei singoli atti, quindi, gli stessi dovranno essere trattati con la massima cura possibile.

Il Fornitore durante la presa in carico del fascicolo dovrà:

1. Verificare la rispondenza di quanto indicato nell'indice degli atti, realizzato dalle segreterie e cancellerie per la classificazione, con il reale contenuto del faldone;
2. Richiedere integrazione degli atti in caso di difformità.

L'ufficio giudiziario dovrà indicare al fornitore i fascicoli da digitalizzare o parti di esso, inclusa la modalità di classificazione e il caricamento dei documenti negli applicativi preposti.

Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto, per tramite dei propri operatori, a custodire, nei locali degli uffici giudiziari, con cura e diligenza gli atti cartacei da scansionare conservandone l'ordine e la disposizione con cui sono stati consegnati, nonché preservandoli da smarrimenti o distruzioni.

3.2 Predisposizione per la scansione ottica massiva

Il servizio dovrà prevedere una fase di lavorazione manuale degli atti che ha lo scopo di rendere compatibile la documentazione, nei vari formati e condizioni, alle successive operazioni di scansione digitale dei documenti. In genere, infatti, il fascicolo processuale non è predisposto in modo da favorire la sua acquisizione meccanica, poiché gli atti che lo compongono presentano una notevole difformità (dimensioni, leggibilità, caratteristiche del supporto cartaceo) e sono quasi sempre raccolti tramite spillature o rilegature che devono essere preventivamente rimosse, se possibile.

Si renderà pertanto necessario procedere, prima dell'acquisizione ottica, alla normalizzazione dei documenti (eliminazione delle spillature o rilegature, raccolta degli atti secondo formati omogenei) e successivamente la ricomposizione del fascicolo nelle condizioni iniziali. Le operazioni di *normalizzazione* dovranno essere svolte evitando qualsiasi alterazione degli atti originali.

3.3 Classificazione degli atti

Gli applicativi possono prevedere un sistema classificatorio degli atti basato su un titolario predefinito; ciascuno degli atti inseriti a sistema dovrà essere classificato secondo la corrispondente categoria documentale/tipologia atto in base alle indicazioni eventualmente presenti nell'indice cartaceo o valutandolo autonomamente; dovranno, altresì, essere valorizzati gli eventuali campi di classificazione specifici per atto (es.: "Indagato" ed "Avvocato" per un atto classificato come "avviso ex art.415bis cpp", etc...). Inoltre, dovranno essere trattati tutti gli atti digitali forniti dagli UU.GG. su CD/DVD o altro supporto informatico, al pari degli atti cartacei.

3.4 Scansione dei fascicoli giudiziari

Il servizio di scansione dovrà acquisire in formato PDF/A, mediante scansione ottica o acquisendo atti scansionati altrove, tutti gli atti costitutivi del fascicolo processuale. In questa fase dovrà essere adottato un processo di verifica e controllo per la gestione delle anomalie, l'assicurazione della qualità e la validazione del processo di acquisizione.

Per la scansione dovranno essere utilizzati gli scanner di proprietà dell'Amministrazione. La risoluzione di scansione normalmente impiegata è di 200 dpi sia per il b/n (bianco e nero) che per il colore, fatte salve particolari esigenze di digitalizzazione in qualità superiore (es. fascicoli rilievi fotografici).

Qualora l'addetto dovesse rilevare delle criticità nella digitalizzazione dei documenti per mancanza di dati necessari per una corretta dematerializzazione degli stessi, questo dovrà segnalare tempestivamente tale fattispecie agli uffici giudiziari;

3.5 Caricamento dei documenti scansionati nel sistema applicativo

L'Amministrazione dispone di applicativi per la gestione informatizzata dei fascicoli. Le modalità di caricamento dei fascicoli digitalizzati all'interno degli specifici applicativi sono indicate nella documentazione di riferimento riportata in tabella e che sarà consegnata al fornitore:

Al Fornitore Aggiudicatario saranno resi disponibili i manuali utente di tutti i sistemi interessati dal presente progetto.

3.6 Verifica della corrispondenza tra l'atto dematerializzato e il relativo fascicolo cartaceo

Al fine di evitare incongruenze, per gli applicativi, all'atto del caricamento, si prevede di inserire una ANNOTAZIONE con campo testo del tipo 'Digitalizzato'. Tale informazione risulterà utile ai fini del monitoraggio della fornitura. L'attività di caricamento deve essere seguita da una verifica della effettiva corrispondenza del file caricato con l'originale cartaceo; in caso di mancata corrispondenza, il fornitore dovrà provvedere a ripetere la scansione e il caricamento negli applicativi.

3.7 Restituzione del fascicolo cartaceo

A seguito delle attività di digitalizzazione, classificazione, caricamento e verifica degli atti, il formato cartaceo degli atti verrà restituito agli uffici preposti i cui referenti manterranno la tracciatura delle prese in carico e restituzione adottando un registro di consegna/restituzione (numero di ruolo, data consegna/data restituzione, nome referente, nome operatore).

4. Dimensionamento del servizio

Si riporta una sintesi del numero stimato di pagine che saranno oggetto della presente fornitura. Si precisa che **1 pagina corrisponde ad 1 singola facciata di un foglio**.

	Localizzazione	nr. minimo stimato di pagine da dematerializzare per ciascun trimestre	n. minimo stimato di pagine da dematerializzare a fine progetto
Lotto 1	CISIA BOLOGNA: con competenza sugli uffici ricompresi nel territorio dei distretti delle Corti d'appello di Ancona, Bologna, Trento, Trieste, Venezia.	1.700.000	17.000.000

Lotto 2	CISIA MILANO: con competenza sugli uffici ricompresi nel territorio dei distretti delle Corti d'Appello di Brescia, Genova, Milano e Torino	2.300.000	23.000.000
Lotto 3	CISIA NAPOLI: con competenza sugli uffici ricompresi nel territorio dei distretti delle Corti d'appello di Bari, Catanzaro, Lecce, Napoli, Potenza, Reggio Calabria e Salerno.	2.500.000	25.000.000
Lotto 4	CISIA PALERMO: con competenza sugli uffici ricompresi nel territorio dei distretti delle Corti d'appello di Cagliari, Caltanissetta, Catania, Messina e Palermo.	1.300.000	13.000.000
Lotto 5	CISIA ROMA: competenza sugli uffici ricompresi nel territorio dei distretti delle Corti d'appello di Campobasso, Firenze, L'Aquila, Perugia, Roma.	2.200.000	22.000.000

Si specifica che i quantitativi di seguito indicati sono da considerarsi stimati in via presuntiva – utili ai fini della quantificazione dell’effort complessivo e da considerarsi pertanto non vincolanti - e, saranno confermati in fase di avvio contrattuale: la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di comunicare il quantitativo esatto di pagine da dematerializzare, ad inizio fornitura e successivamente con cadenza semestrale.

5. Modalità di erogazione del servizio

Il servizio oggetto del presente appalto dovrà essere svolto in **modalità continuativa**, durante tutta la durata di validità del contratto nei limiti dell’effort dei singoli lotti, nel rispetto delle condizioni e delle tempistiche indicate nel presente Capitolato Tecnico.

Si evidenzia, in particolare, che per l'espletamento del servizio in oggetto il Fornitore Aggiudicatario deve garantire l'adozione delle misure di sicurezza di cui al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del citato GDPR, sia per quanto riguarda le informazioni contenute nei documenti trattati sia per quanto riguarda gli strumenti informatici impiegati per lo svolgimento delle attività richieste.

5.1 Fornitura degli strumenti a supporto

La Stazione Appaltante metterà a disposizione del Fornitore Aggiudicatario gli strumenti informatici per lo svolgimento del servizio, quali PC e scanner ad alta velocità.

Sarà altresì onere della Stazione Appaltante mettere a disposizione del Fornitore il supporto logistico per l'erogazione del servizio (es. scrivanie, sedie, punti di rete).

5.2 Sistema applicativo per gestione dematerializzata dei fascicoli

Il sistema applicativo da utilizzare per il caricamento dei documenti dematerializzati sarà messo a disposizione da parte della Stazione Appaltante.

L'accesso all'applicativo da parte del team operativo del Fornitore Aggiudicatario avverrà nel rispetto delle policy di sicurezza individuate da parte del Ministero della Giustizia e comunicate in sede di attivazione del servizio.

In particolare, per ciascun addetto sarà creato un profilo unico di accesso all'applicativo così da tracciarne le attività. Non sarà consentito l'utilizzo di supporti di memoria esterni.

Sarà onere dell'Amministrazione effettuare un'adeguata formazione all'utilizzo degli applicativi al team operativo del Fornitore Aggiudicatario, incaricato alla digitalizzazione dei documenti.

5.3 Luogo ed orari di esecuzione della fornitura

Il servizio dovrà essere erogato presso le sedi delle Procure della Repubblica, dei Tribunali sezioni penali e delle Corti d'Appello sezioni penali presenti sull'intero territorio nazionale

Le prestazioni contrattuali da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione dovranno essere eseguite, di norma, nel corso del normale orario di lavoro degli uffici. Peraltro, il Fornitore Aggiudicatario prende atto che, nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli uffici dell'Amministrazione continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale dell'Amministrazione e/o di terzi autorizzati. Il Fornitore Aggiudicatario si impegna, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze dell'Amministrazione e di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali. Il Fornitore Aggiudicatario, inoltre, rinuncia a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui lo svolgimento delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolato o reso più oneroso dalle attività svolte dall'Amministrazione e/o da terzi.

L'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore Aggiudicatario i locali necessari allo svolgimento delle attività previste presso la sede dell'Amministrazione da parte di personale del Fornitore Aggiudicatario stessa.

Le risorse preposte all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso gli uffici dell'Amministrazione potranno accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso, previa comunicazione alla Amministrazione, almeno 10 (dieci) giorni solari prima dell'inizio delle attività suddette, dei relativi nominativi e dati anagrafici unitamente agli estremi di un documento di identificazione.

Alla scadenza del contratto, il Fornitore Aggiudicatario dovrà riconsegnare liberi da persone e cose i locali e i posti di lavoro messi a disposizione dall'Amministrazione. Il Fornitore Aggiudicatario dovrà, inoltre, disattivare le linee di collegamento eventualmente poste in essere e restituire all'Amministrazione gli eventuali prodotti software da quest'ultima messi a disposizione.

Il Fornitore Aggiudicatario prende atto che, per lo svolgimento delle attività di propria competenza, l'Amministrazione potrà avvalersi sia di proprio personale sia di esperti esterni da essa incaricati. In caso di inadempimento da parte del Fornitore Aggiudicatario degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà porre in essere tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione del servizio.

5.4 Report di monitoraggio e rendicontazione delle attività

Al fine di consentire alla Stazione Appaltante di monitorare l'andamento dell'erogazione del servizio, il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a produrre, con frequenza mensile da depositare entro il 7 del mese successivo a quello di riferimento un report di monitoraggio delle attività svolte.

Il Report dovrà contenere le seguenti informazioni minime:

- il numero complessivo di fascicoli scansionati nel periodo, con il dettaglio del numero di documenti per fascicolo;
- il numero complessivo di pagine scansionate, ripartito per singolo documento e fascicolo;
- un riepilogo delle non conformità e anomalie verificatesi e le modalità e le tempistiche di risoluzione delle stesse;
- un riepilogo delle non conformità e anomalie non ancora risolte e la pianificazione organizzativa e temporale di dettaglio delle attività previste per la loro risoluzione;
- il rendiconto del numero di risorse impiegate e di giornate erogate.

Il report di cui sopra dovrà riportare i dati richiesti distinti per ogni ufficio giudiziario fruitore del servizio nonché i dati totali relativi nel periodo.

Ai fini della rendicontazione delle attività, il fornitore Aggiudicatario è tenuto a produrre all'Amministrazione, con cadenza trimestrale ed entro il giorno 10 del mese del periodo di riferimento, un SAL trimestrale di consuntivazione delle attività svolte che sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione entro i successivi 5 giorni lavorativi, contenente i dati aggregati già riportati nei report mensili, contenenti:

- il report, prodotto a cadenza mensile, che indichi per tutti i periodi di erogazione del servizio il numero complessivo dei fascicoli digitalizzati in ciascun periodo, operando in modo incrementale, pertanto inserendo i dati aggiornati relativi al mese di riferimento;
- in allegato, i report mensili con i dati aggregati contenuti nei Report di monitoraggio settimanali del mese di riferimento,
- la rilevazione degli indicatori che permettono di verificare il rispetto dei livelli di servizio.

In fase di attivazione del servizio, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di fornire un *template* di SAL al fine di indirizzare il Fornitore Aggiudicatario sulle modalità di compilazione e/o di mettere a disposizione dello stesso uno strumento di rendicontazione, monitoraggio e controllo che consenta la verifica automatizzata del rispetto dei livelli di servizio di cui si riporta il dettaglio nei paragrafi a seguire. I SAL trimestrali sono soggetti a verifica di conformità da parte dell'Amministrazione.

6. Qualità del servizio

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà garantire l'erogazione dei servizi in oggetto nel rispetto delle modalità e delle tempistiche indicate nel presente Capitolato Tecnico, pena l'applicazione delle penali, sono di seguito precisati.

Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a provvedere alla scansione e al successivo caricamento negli applicativi indicati, di un numero minimo di fascicoli consegnati da ogni ufficio giudiziario, come di seguito indicato per ciascun lotto, in conformità al quantitativo che la Stazione Appaltante si impegna a mettere a disposizione del Fornitore Aggiudicatario.

Alla fase di avvio contrattuale, entro 15 giorni dalla decorrenza contrattuale, il Fornitore Aggiudicatario è tenuto alla presentazione di un Piano di Progetto soggetto all'approvazione dell'Amministrazione e suscettibile di revisione periodica a cadenza trimestrale. Nel Piano di progetto il fornitore deve indicare le modalità di gestione delle criticità e dei rischi collegati ad una potenziale oscillazione dei volumi di atti da digitalizzare, tanto al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi di Progetto.

L'attività di digitalizzazione, svolta in conformità a quanto previsto nel precedente paragrafo 4, deve essere volta ad assicurare la dematerializzazione di tutti i documenti afferenti al singolo fascicolo e, per ciascuno di essi, di tutte le pagine di cui sono composti così da garantire l'integrità e la consistenza degli stessi.

L'attività di scansione dovrà consentire la perfetta leggibilità dei documenti e la massima risoluzione delle immagini.

Nel sistema applicativo di riferimento dovranno essere caricati tutti i documenti scansionati, associandoli al corretto evento dei registri di cancelleria, rispettando l'ordine di cronologico assegnato all'atto, il numero di decreto, verbale, etc per quanto relativo agli atti dei magistrati, e la corretta cronologia per quanto riguarda residuali depositi cartacei da parte di soggetti esterni.

Il Fornitore Aggiudicatario è responsabile dei fascicoli presi in carico per lo svolgimento delle attività di cui al presente appalto e, pertanto, di un eventuale danneggiamento dei documenti cartacei consegnati dagli uffici giudiziari.

6.1 Livelli di servizio e penali

Il Fornitore Aggiudicatario dovrà garantire il raggiungimento dei livelli di servizio di seguito individuati. Nelle ipotesi di mancato raggiungimento dei valori soglia, definiti per ciascun livello di servizio, la Stazione Appaltante potrà applicare le penali nella misura di seguito indicata.

Denominazione	<i>Produttività di scansione per numero di pagine (LS1)</i>
Descrizione	Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a garantire la scansione di un numero minimo di pagine per risorsa impiegata nello svolgimento dell'attività presso ciascun lotto

Unità di misura	Numero di pagine al giorno	Periodo di riferimento	Trimestrale
Indicatore	LS1 = + di 1000 pagine medie per giorno lavorato per singolo operatore nel periodo di riferimento		
Valore soglia	LS1a=1000 pagine medie per giorno lavorato per singolo operatore nel periodo di riferimento		
Penale: metodo di calcolo e azione contrattuale	<p>LS1a → alme no 1000 pagine medie per giorno lavorato per singolo operatore nel periodo di riferimento nel 90% degli operatori</p> <p>Per ogni punto percentuale in meno sul livello di servizio LS1a si applica una penale pari a € 50,00</p>		
Modalità di rilevazione	È onere del Fornitore Aggiudicatario riportare i livelli di servizio conseguiti indicando nei SAL trimestrali il valore degli indicatori		

Denominazione	<i>Accuratezza della dematerializzazione (LS2)</i>		
Descrizione	Il Fornitore Aggiudicatario deve garantire l'accuratezza della lavorazione dei documenti dematerializzati per ciascun fascicolo in termini di completezza, correttezza di associazione documento-fascicolo e di catalogazione nel sistema applicativo		
Unità di misura	Percentuale	Periodo di riferimento	Trimestrale
Indicatore	LS2 = numero di documenti errati / numero di documenti nel periodo di riferimento		
Valore soglia	0,3% di documenti errati rilevati rispetto al numero totale di documenti dematerializzati		
Penale: Metodo di calcolo e azione contrattuale	<p>LS2 è compreso tra 0 e 0,3 ($0 \leq LS2 \leq 0,3\%$) conforme</p> <p>LS2 è maggiore di 0,3 ($LS2 > 0,3\%$) non conforme</p> <p>Quando non conforme per ogni decimo di punto percentuale in più della soglia LS2 (0,3) si applica una penale pari allo 0,5% del corrispettivo dovuto nel trimestre di riferimento.</p>		
Modalità di rilevazione	È onere del Fornitore Aggiudicatario riportare i livelli di servizio conseguiti indicando nei SAL trimestrali il valore degli indicatori. L'Amministrazione si riserva di effettuare verifiche a campione.		

Denominazione	<i>Qualità della scansione (LS3)</i>		
Descrizione	Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a garantire la perfetta leggibilità dei documenti		
Unità di misura	Percentuale	Periodo di riferimento	Trimestrale
Indicatore	LS3 = numero di documenti illeggibili / numero di documenti nel periodo di riferimento		
Valore soglia	0,3% di documenti dematerializzati la cui qualità non soddisfa il requisito di perfetta leggibilità		

Penale: Metodo di calcolo e azione contrattuale	LS3 è compreso tra 0 e 0,3 ($0 \leq LS3 \leq 0,3\%$) conforme
	LS3 è maggiore di 0,3 ($LS3 > 0,3\%$) non conforme
	Quando non conforme per ogni decimo di punto percentuale in più della soglia LS3 (0,3) si applica una penale pari allo 0,5% del corrispettivo dovuto nel trimestre di riferimento.
Modalità di rilevazione	È onere del Fornitore Aggiudicatario riportare i livelli di servizio conseguiti indicando nei SAL trimestrali il valore degli indicatori. L'Amministrazione si riserva di effettuare verifiche a campione.

Denominazione	<i>Predisposizione e consegna dei report di monitoraggio (LS4)</i>		
Descrizione	Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto alla predisposizione e consegna di un Report di monitoraggio mensile delle attività svolte, contenente le informazioni minime richieste nel presente Capitolato e in conformità all'eventuale <i>format</i> messo a disposizione dalla Stazione Appaltante		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Periodo di riferimento	Settimanale/Mensile
Indicatore			
Valore soglia	Entro i cinque giorni successivi al termine del periodo di riferimento		
Penale: metodo di calcolo e azione contrattuale	LS4 = numero di giorni di ritardo nella consegna dei report di monitoraggio Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna dei report periodici si applica una penale pari allo 0,1 % del corrispettivo dovuto nel trimestre di riferimento		
Modalità di rilevazione	Verifica /mensile da parte dell'Amministrazione		

Denominazione	<i>Predisposizione e consegna dei documenti di SAL trimestrali (LS5)</i>		
Descrizione	Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto alla predisposizione e consegna di un SAL trimestrale di consuntivazione delle attività svolte, contenente le informazioni minime richieste nel presente Capitolato e in conformità all'eventuale <i>format</i> messo a disposizione dalla Stazione Appaltante		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Periodo di riferimento	Trimestrale
Indicatore			
Valore soglia	Entro i cinque giorni successivi al termine del periodo di riferimento		
Penale: metodo di calcolo e azione contrattuale	LS5 = numero di giorni di ritardo nella consegna del SAL; verrà parimenti inteso come ritardo l'eventuale invio di un SAL redatto non in conformità ai requisiti richiesti che dovrà essere quindi rimesso entro i successivi tre giorni		
	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna dei report periodici si applica una penale pari allo 0,1 % del corrispettivo dovuto nel trimestre di riferimento		
Modalità di rilevazione	Verifica trimestrale da parte dell'Amministrazione		

Denominazione	<i>Turn over del personale (LS6)</i>
----------------------	---

Descrizione	Il Fornitore Aggiudicatario deve garantire la stabilità del personale impiegato nel rispetto dei requisiti di cui al paragrafo 8.2 del Capitolato		
Unità di misura	Percentuale	Periodo di riferimento	Annuale
Indicatore	LS6		
Valore soglia	15% di risorse sostituite nell'ambito dell'intero lotto		
Penale: metodo di calcolo e azione contrattuale	Per ogni punto percentuale in più sul livello di servizio LS6 si applica una penale pari allo 0,05 % del corrispettivo dovuto nell'anno di riferimento		
Modalità di rilevazione	Verifica annuale da parte dell'Amministrazione		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"> - eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Amministrazione, sono conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione; - eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sono conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"> a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione; b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata. 		

6.2 Modalità di rilevazione dei livelli di servizio

Per i livelli di servizio **LS1, LS2, LS3**, il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a presentare una reportistica in cui vengono illustrati i valori rilevati nel periodo di riferimento. Tale documentazione dovrà essere predisposta secondo il format condiviso con l'Amministrazione e consegnata entro i termini già indicati al paragrafo 5.4. Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto ad effettuare la continua rilevazione dei livelli di servizio raggiunti, producendo la documentazione atta a dimostrare il rispetto o meno dei valori soglia specificatamente individuati nel precedente paragrafo 6.1, con la cadenza ivi indicata.

I report descritti al paragrafo 5.4 costituiranno la documentazione di rilevazione dei Livelli di Servizio e dovranno illustrare l'andamento dell'erogazione del servizio, con evidenza delle misurazioni e dei controlli effettuati.

L'Amministrazione dovrà verificare il rispetto dei Livelli di Servizio su citati svolgendo dei controlli a campione mediante la consultazione dei documenti dematerializzati inserite nei sistemi di registro di relativa pertinenza.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il periodo di riferimento e saranno svincolati dall'orario di esecuzione dei servizi. La frequenza dei controlli è stabilita dall'Amministrazione, previa comunicazione al Fornitore Aggiudicatario.

Per i Livelli di Servizio **LS4, LS5**, l'Amministrazione effettuerà il monitoraggio delle consegne previste contrattualmente, rappresentando al Fornitore Aggiudicatario eventuali difformità.

Nel caso in cui i Livelli di Servizio non venissero soddisfatti verrà data tempestiva comunicazione al fornitore che nel termine di cinque giorni dalla ricezione della stessa dovrà fornire le proprie controdeduzioni o dare riscontro.

Per il Livello di Servizio **LS6** l'Amministrazione provvederà al controllo delle risorse impiegate secondo quanto di seguito riportato.

7. Gruppo di lavoro

Per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, il Fornitore Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione personale idoneo allo svolgimento delle mansioni richieste, come disciplinato nel presente Capitolato Tecnico:

- per ciascun lotto aggiudicato, un **Responsabile unico del servizio** che assolverà al ruolo di referente unico nei confronti della Stazione Appaltante e a cui spetterà il compito di:
 - garantire l'integrazione e l'omogeneità delle soluzioni organizzative;
 - pianificare il fabbisogno delle risorse necessarie per lo svolgimento del servizio, garantendone la tempestiva disponibilità;
 - garantire la tracciatura delle attività, predisponendo e inviando alla Stazione Appaltante il Report di monitoraggio mensile ed il SAL di consuntivazione trimestrale;
 - assicurare il raggiungimento dei Livelli di Servizio nonché intraprendere azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi da parte della Stazione Appaltante,
 - gestire le situazioni critiche legate al corretto svolgimento del contratto, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso nell'ambito del lotto di riferimento;
- per ciascun distretto giudiziario afferente al singolo lotto:
 - A. Un **Coordinatore del servizio** a cui spetterà il compito di:
 - coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività del *team* operativo;
 - assicurare il raggiungimento dei livelli minimi di servizio da parte del *team* operativo nonché guidare le azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi da parte della Stazione Appaltante,

- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso nell'ambito del distretto di riferimento;
- garantire la tracciatura delle attività svolte dal *team* operativo, trasmettendo al Responsabile unico del servizio tutte le informazioni necessarie alla predisposizione dei Report di monitoraggio mensili e dei SAL trimestrali.

B. un *team* operativo composto da operatori di acquisizione documentale

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore Aggiudicatario intende adottare per l'erogazione del servizio, è richiesta una forte integrazione professionale ed operativa tra le risorse del gruppo operativo al fine di garantire un elevato grado di omogeneità nelle varie soluzioni organizzative adottate.

7.1 Competenze professionali richieste per lo svolgimento del servizio

Il personale impiegato dal Fornitore Aggiudicatario, a norma dell'art. 9 del D.L. 31.07.87 n. 320 convertito con modificazione in Legge 3.10.87 n. 401, così come richiamata all'art.5 del D.L. 17.09.93 n. 364, convertito con modificazioni in Legge del 15.11.93 n. 458, sarà chiamato ad assumere formale impegno, anche mediante giuramento, ad adempiere all'incarico conferito e a mantenere il segreto su tutte le informazioni di cui verrà a conoscenza. Inoltre, il personale utilizzato dal Fornitore Aggiudicatario dovrà essere in possesso, e la responsabilità di tale accertamento ricadrà sulla stessa, dei requisiti richiesti per i dipendenti della Pubblica Amministrazione nonché per i dipendenti del Ministero della Giustizia, e con le qualifiche professionali minime di seguito indicate.

- **Operatore di acquisizione documentale** quale membro del *team* operativo:

Esperienze pregresse	- Almeno 1 anno di esperienza in progetti simili (acquisizione documentale, archiviazione documentale, data entry)
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Buona conoscenza dei principali sistemi operativi - Buona conoscenza dei sistemi di gestione di banche dati - Buona conoscenza delle modalità di utilizzo dei <i>software</i> di scansione - Buona conoscenza delle tecniche di archiviazione
Titolo di studio	- Possesso di diploma di scuola secondaria di II grado

- **Coordinatore del servizio di acquisizione documentale** per il *team* operativo di ciascun distretto giudiziario:

Esperienze pregresse	- Almeno 3 anni di esperienza nel coordinamento e nella gestione di progetti simili (acquisizione documentale, archiviazione documentale, data entry)
-----------------------------	---

Competenze	<ul style="list-style-type: none"> - PMO - Conoscenza avanzata dei principali sistemi operativi - Conoscenza avanzata dei sistemi di gestione di basi dati - Conoscenza avanzata delle modalità di utilizzo dei <i>software</i> di scansione - Conoscenza avanzata degli strumenti di <i>data entry</i> - Conoscenza avanzata delle tecniche di archiviazione
Titolo di studio	- Possesso di laurea magistrale in discipline tecniche-scientifiche, economico-gestionali o equivalenti

• **Responsabile unico del servizio**

Esperienze pregresse	- Almeno 10 anni di esperienza nel coordinamento e nella gestione di progetti complessi a supporto di Pubbliche Amministrazioni, di cui almeno 7 in qualità di capo progetto
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> - PMO - Conoscenze avanzate delle tematiche e degli strumenti di <i>project management</i> e <i>risk management</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza approfondita dei processi di gestione documentale, preferibilmente in ambito pubblico - Consolidate capacità nell'organizzare le risorse umane e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi progettuali, nel rispetto dei vincoli concordati di qualità, tempi e costi
Titolo di studio	- Possesso di laurea magistrale in discipline tecniche-scientifiche, economico-gestionali o equivalenti

.1.1 Sostituzione delle risorse

Il Fornitore Aggiudicatario riconosce alla Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente contratto. L'esercizio da parte della Amministrazione di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore Aggiudicatario debba provvedere alla sostituzione di una delle risorse dovrà chiedere espressa autorizzazione alla Amministrazione.

Nell'ipotesi di cui alla precedente ipotesi, l'Amministrazione si riserva la facoltà approvare la nuova risorsa proposta entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta corredata dal curriculum della nuova risorsa. Il Fornitore Aggiudicatario, comunque, dovrà garantire l'erogazione delle attività contrattuali senza soluzione di continuità.

Nel caso in cui il Fornitore Aggiudicatario proceda alla sostituzione di una delle risorse senza la necessaria preventiva autorizzazione della Amministrazione, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dal Fornitore Aggiudicatario e da questa comunicate alla Amministrazione nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di effettuare una ritenuta sulla cauzione di cui al successivo articolo d'importo pari al 3% (tre per cento) della stessa.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore Aggiudicatario degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Amministrazione, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

Il Fornitore Aggiudicatario è altresì tenuto ad effettuare un numero massimo di sostituzioni degli operatori del *team* operativo e dei coordinatori del servizio, pari al 15% del numero di risorse totali nell'arco del periodo di riferimento pena l'applicazione delle relative penali. In caso di integrazione e/o sostituzione, il Fornitore Aggiudicatario deve presentare – con almeno 10 (dieci) giorni di preavviso – il curriculum ai fini dell'approvazione da parte della Stazione Appaltante.

Per il personale ritenuto inadeguato, la Stazione Appaltante procederà alla richiesta formale di sostituzione.

Il Fornitore Aggiudicatario, nel caso di sostituzione, dovrà garantire lo svolgimento di un periodo di affiancamento tra la risorsa uscente e la risorsa entrante sufficiente a consentirne il subentro immediato senza impatti sui livelli di servizio richiesti.

7 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà eseguita ai sensi dell'art.116 Codice Appalti