



Ministero della Giustizia

Dipartimento per la Transizione Digitale della Giustizia, dell'Analisi

Statistica e per le Politiche di Coesione

Direzione generale per i sistemi informativi automatizzati

Procedura di dialogo competitivo (art. 64 d.lgs. 50/2016) per l'affidamento in regime
di accordo quadro del servizio di progettazione e gestione dei concorsi pubblici del
Ministero della Giustizia

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

1	Introduzione.....	3
2	Oggetto	5
3	Durata	6
4	Caratteristiche generali della soluzione.....	7
5	Servizi Digitali per la gestione delle Procedure di concorso	10
5.1	S1 - SERVIZI ISCRIZIONE CONCORSO.....	10
	5.1.1 Iscrizione Concorso	10
5.2	S2 - SERVIZIO PROVE SCRITTE	11
	5.2.1 Preparatoria concorso.....	12
	5.2.2 Prove scritte.....	14
	5.2.3 Correzione prove scritte.....	18
5.3	S3 - SERVIZI PROVE ORALI	19
	5.3.1 Predisposizione calendario.....	19
	5.3.2 Convocazione.....	19
	5.3.3 Accoglienza.....	19
	5.3.4 Svolgimento della prova	19
	5.3.5 Calcolo del punteggio	20
	5.3.6 Reportistica Graduatoria	20
	5.3.7 Pubblicazione graduatoria finale.....	20
5.4	S4 – SERVIZI DI CONSULENZA.....	20
5.5	FUNZIONI TRASVERSALI AI SERVIZI DIGITALI.....	20
	5.5.1 Pagamento Diritti	20
	5.5.2 Accesso agli atti.....	21
	5.5.3 Funzione Certificazione.....	21
	5.5.4 Funzione Conservazione.....	21
	5.5.5 Funzione Supporto.....	21
6	SLA e penali	23

1 Introduzione

Il presente Capitolato descrive le principali funzionalità richieste per il “*Servizio di progettazione e gestione dei Concorsi Pubblici del Ministero della Giustizia*” (di seguito anche “Il Servizio”). Il Servizio richiesto consiste nella gestione completamente digitale delle fasi in cui sono articolate le procedure di concorso del Ministero della Giustizia.

Oggetto del presente appalto è pertanto la progettazione di un servizio integrato che possa apportare un significativo miglioramento della gestione del ciclo di vita di concorsi pubblici per la selezione di figure ad elevata professionalità

Il presente documento descrive inoltre il **ciclo di vita** del concorso pubblico, articolandolo in fasi ed attività.

Al fine di illustrare il contesto in cui si inserisce l’oggetto del presente affidamento, si riportano di seguito i principali elementi dimensionali degli ultimi due bandi del concorso in Magistratura:

- il DM del 29 ottobre 2019 ha bandito il concorso per 310 posti di magistrato ordinario. Si sono iscritti alla procedura 13.281 candidati che sono stati convocati allo svolgimento delle prove scritte, svoltesi contemporaneamente su 6 città in 8 padiglioni fieristici dal 13 al 17 luglio 2021. Si sono presentati complessivamente 5.827 candidati, mentre al termine hanno consegnato 3.797 candidati. I risultati delle prove scritte del concorso a 310 posti di magistrato ordinario sono stati affissi all’albo in data 20 maggio 2022. I 220 candidati giudicati idonei hanno iniziato lo svolgimento delle prove orali il 27 giugno 2022 presso il Ministero di Giustizia;
- il DM del 01 dicembre 2021 ha bandito il concorso per 500 posti di magistrato ordinario. Si sono iscritti alla procedura 18.303 candidati che sono stati convocati per lo svolgimento contemporaneo delle prove scritte dall’11 al 15 luglio 2022 presso 11 padiglioni dislocati su 5 città. Si sono presentati complessivamente 6.534 candidati e al termine delle tre prove scritte hanno consegnato le tre prove 3.606 candidati.

Si riporta di seguito la normativa specifica che regola ciascuna tipologia di procedura concorsuale bandita dal Ministero:

<i>Tipologia di concorso</i>	<i>Normativa di riferimento</i>
Magistratura	D.lgs. 5 aprile 2006, n. 160, recante la “Nuova disciplina dell’accesso in magistratura, nonché’ in materia di progressione economica e di funzioni dei magistrati, a norma dell’articolo 1, comma 1, lettera a), della legge 25 luglio 2005, n. 150.”, come modificato dal D.lg. 23 settembre 2022, n. 144, recante “Ulteriori misure urgenti in materia di politica energetica nazionale, produttività delle imprese, politiche sociali e per la realizzazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)”, convertito con modificazioni con L. 17/11/2022, n. 175.
	L. 17 giugno 2022, n. 71, recante “ <i>Deleghe al Governo per la riforma dell’ordinamento giudiziario e per l’adeguamento dell’ordinamento giudiziario militare, nonché’ disposizioni in materia ordinamentale, organizzativa e disciplinare, di eleggibilità e ricollocamento in ruolo dei magistrati e di costituzione e funzionamento del Consiglio superiore della magistratura</i> ”.

Notariato	L. 16 febbraio 1913, n. 89, e successive modifiche, recante “Ordinamento del notariato e degli archivi notarili”;
	R.D. 10 settembre 1914, n. 1326, di approvazione del regolamento per l'esecuzione della legge 16 febbraio 1913, n. 89, “Ordinamento del notariato e degli archivi notarili”;
	L. 6 agosto 1926, n. 1365, e successive modifiche, recante “Norme per il conferimento dei posti notarili”;
	R.D. 14 novembre 1926, n. 1953, e successive modifiche, recante “Disposizioni sul conferimento dei posti di notaio”;
	R.D. 22 dicembre 1932, n. 1728, recante “Modificazioni alle disposizioni regolamentari sul conferimento dei posti di notaio”;
	L. 22 gennaio 1934, n. 64, recante “Norme complementari sull’ordinamento del notariato”;
	R.D. 14 luglio 1937, n. 1666, convertito dalla legge 30 dicembre 1937, n. 2358, “Modificazioni all’ordinamento del notariato e degli archivi notarili”;
	L. 25 maggio 1970, n. 358, “Modifica delle norme concernenti la documentazione delle domande di ammissione ai concorsi per esame per la nomina a notaio”;
	L. 18 maggio 1973, n. 239, “Nuove disposizioni in materia di assegnazione dei posti nei concorsi notarili”
Avvocatura	R.D. 27 novembre 1933, n. 1578, convertito, con modificazioni, nella legge 22 gennaio 1934, n. 36, relativo all'ordinamento delle professioni di avvocato; il regio decreto 22 gennaio 1934, n. 37, contenente le norme integrative e di attuazione del predetto;
	L. 27 giugno 1988, n. 242, recante “modifiche alla disciplina degli esami di procuratore legale”;
	L. 20 aprile 1989, n. 142, recante “modifiche alla disciplina degli esami di procuratore legale e di avvocato”;
	D.P.R. L. 10 aprile 1990, n. 101, recante il regolamento relativo alla pratica forense per l'ammissione dell'esame di procuratore legale;
	L. 24 febbraio 1997, n. 27, relativa alla soppressione dell'albo dei procuratori legali e recante norme in materia di esercizio della professione forense;
	D.L. 21 maggio 2003, n. 112, convertito, con modificazioni, nella legge 18 luglio 2003, n. 180, recante modifiche urgenti alla disciplina degli esami di abilitazione alla professione forense.

In tale contesto, l'Amministrazione intende affidare un servizio che garantisca lungo l'intero ciclo vita delle procedure di concorso, i seguenti benefici:

- **inclusività**, intendendo la capacità di estendere a quanti più soggetti possibili la partecipazione al concorso;
- **equità di trattamento dei candidati**, intendendo la capacità di dare a tutti i candidati le medesime opportunità;
- **robustezza** rispetto a comportamenti non regolari degli attori che partecipano alla procedura;
- **tempi di esecuzione** della procedura, delle fasi e delle attività che la compongono.

2 Oggetto

Oggetto del presente Capitolato è il "Servizio di Informatizzazione dei Concorsi Pubblici del Ministero Della Giustizia", previa la conclusione di un Accordo Quadro ai sensi dell'art. 54 del Codice, comma 3, del D.Lgs. 50/2016.

Il Servizio si articola in un insieme di servizi digitali, servizi di consulenza e altri servizi a supporto, che coprono le differenti fasi dello svolgimento di una procedura di concorso (Iscrizione, Prove Scritte e Prove Orali)

In particolare, Il Servizio dovrà pertanto prevedere le seguenti componenti:

- **S1 - Servizio Iscrizione Concorso**
- **S2 - Servizio Prove Scritte**
- **S3 - Servizio Prove Orali**
- **S4 – Servizio di Consulenza giorno/persona per funzioni import/export dati**
-

Con particolare riferimento alla componente **S2 – Servizio Prove Scritte**, si precisa che la stessa potrà essere attivata nelle seguenti configurazioni:

- **S2.A1** – svolgimento della prova e consultazione della banca dati giuridica in modalità digitale su medesimo dispositivo.
- **S2.A2** – svolgimento della prova e consultazione della banca dati giuridica in modalità digitale su due dispositivi differenti.
- **S2.B** – svolgimento della prova in modalità digitale e consultazione della banca dati giuridica in modalità cartacea.
- **S2.C** – svolgimento della prova in modalità cartacea e consultazione della banca dati giuridica in modalità digitale.

Sono altresì ricompresi nell'oggetto dell'affidamento i servizi di gestione della fase preparatoria delle procedure di concorso (quali ad esempio la gestione delle convocazioni), di gestione della logistica (quali ad esempio l'organizzazione degli spazi, l'accoglienza) e di controllo, vigilanza e assistenza.

L'acquisizione degli spazi fieristici sarà curata dall'Amministrazione. Il fornitore dovrà curare a sue spese la fornitura di tutti i servizi accessori tali da rendere i predetti spazi fieristici compatibili con l'uso delle soluzioni tecnologiche oggetto della presente gara (a puro scopo esemplificativo l'individuazione degli spazi dove posizionare le perone con ridotte capacità, le persone che necessitano di servizi di telemedicina, ecc.nonché i relativi cablaggi).

3 Durata

Il contratto che sarà stipulato con l'Operatore Economico Aggiudicatario avrà la durata massima di 36 mesi, prorogabili di ulteriori 24 mesi alle condizioni previste nel disciplinare di Gara con decorrenza dalla stipula del contratto.

4 Caratteristiche generali della soluzione

La soluzione offerta dovrà garantire il pieno rispetto di quanto disciplinato dal CAD ed alle linee guida Agid. La soluzione dovrà altresì possedere i requisiti di base:

- **Integrabilità:** le funzioni offerte dai diversi servizi possono interagire a monte o a valle con altre applicazioni/funzioni preesistenti del Ministero della Giustizia, o che saranno realizzate successivamente e che con essi potranno/dovranno integrarsi. In tal senso il servizio fornito dovrà avere le caratteristiche di apertura e di interoperabilità.
- **Modularità, flessibilità, scalabilità:** al fine di assecondare i diversi livelli di complessità e le molteplici esigenze che possono scaturire dalle diverse procedure di concorso i servizi offerti dovranno avere tali caratteristiche.
- **Copertura concorsuale:** le funzionalità descritte dovranno consentire la copertura delle diverse specificità delle prove previste per le differenti figure professionali per le quali il Ministero della Giustizia bandirà le procedure di concorso, sia quelle ad elevata professionalità come, senza alcuna pretesa di esaustività, quelle per i magistrati, per i notai, per l'esame di abilitazione alla professione di avvocato, per dirigenti tecnici e amministrativi, nonché quelle per cancellieri, assistenti, polizia penitenziaria, ecc. con profili tecnici specifici diversi tra loro.
- **Accessibilità:** le funzionalità richieste devono consentire e favorire la massima partecipazione dei candidati in termini di accessibilità ed usabilità dei sistemi predisposti, tenendo in considerazione che anche i candidati che possiedono disabilità dovranno essere messi in condizione di partecipare alle procedure di concorso alle stesse condizioni di coloro che non ne hanno. Il Servizio dovrà soddisfare i requisiti di usabilità indicati da AgID nelle linee guida di design per i servizi web della PA ed essere conforme alle "Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" del 23 luglio 2020 emanate con la determinazione AgID n. 396/2020, per migliorare l'utilizzo e la fruibilità degli strumenti web ed applicativi mobile.
- **Usabilità:** i servizi dovranno soddisfare i requisiti di usabilità indicati da AgID nelle linee guida di design per i servizi web delle PA. L'esperienza utente dovrà essere tale da garantire lo svolgimento adeguato delle prove concorsuali se rapportato alla stessa esperienza non digitalizzata, quindi di facile e semplice utilizzo. Oltre all'usabilità delle applicazioni software, dovrà essere garantita anche l'adeguatezza della postazione di lavoro.
- **GDPR:** le funzionalità offerte dovranno rispettare le prescrizioni vigenti in materia del trattamento dei dati personali, in particolare a quelle riguardanti la disponibilità, la protezione, la sicurezza, l'efficienza e l'efficacia dei dati gestiti dalla soluzione informatica. Dovranno, altresì, essere esplicitate in che modo vengano realizzate le funzionalità che gestiscono dati sensibili come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, lo status sanitario, anche nella eventuale interazione con tutte le fasi di processo. Il Servizio dovrà essere conforme alle vigenti norme in materia di trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/03, Provvedimenti del garante, GDPR UE/2016/679).
- **Sicurezza AGID/PA e sicurezza tecnologica e procedurale:** Quanto fornito dovrà essere conforme allo stato dell'arte della sicurezza dei sistemi informatici, oltre alla normativa applicabile alla Pubblica Amministrazione (codice dell'amministrazione digitale D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.) ed alle linee guida definite dall'Agenzia per l'Italia digitale (AGID) come da determinazione N° 628/2021 del "Regolamento per il Cloud della PA". all'ivi citato

“Framework Nazionale per la Cyber Security e la Data Protection” versione 2.0 e ai “Livelli minimi di sicurezza e affidabilità, capacità elaborativa, risparmio energetico delle infrastrutture digitali per la Pubblica Amministrazione” di cui all’allegato A2 della determinazione ACN n. 307/2022. Le funzionalità offerte dovranno rispettare la trasparenza dal punto di vista procedurale, la sicurezza dal punto di vista informatico e l’inoppugnabilità dal punto di vista giuridico. A tal fine viene richiesto al fornitore di dettagliare i principali meccanismi di sicurezza tecnologici adottati per le diverse funzionalità e le modalità per l’Amministrazione e le commissioni dei concorsi per verificarli.

- Sarà necessario indicare come garantire la trasparenza nelle varie sedi delle prove concorsuali, quali meccanismi di cifratura dei sistemi verranno utilizzati per fornire accesso in chiaro solo ai redattori della prova e quali strumenti verranno impiegati per gestire le comunicazioni in sicurezza. In particolare, l’operatore economico dovrà garantire l’integrità, non modificabilità, autenticità e non ripudiabilità dell’elaborato.
- **Multidevice:** i servizi forniti potranno essere erogati con tipologie di dispositivi diverse in base alle differenti prove concorsuali. Ciascun concorso dovrà essere erogato con una sola tipologia di dispositivo, ivi inclusa la marca e il modello, con medesime caratteristiche tecnico-funzionali.
- **Tracciabilità:** devono garantire funzionalità di tracciabilità delle azioni sui dati e verifiche indipendenti sulle operazioni effettuate per l’attività di auditing a cura di altri utenti, in base alle regole sintetizzate nel Provvedimento del Garante n. 331/16.
- **Livello di servizio uniforme:** garanzia del medesimo livello di servizi per tutti i candidati.
- **Software as a Service (SaaS) qualificato AgID:** la soluzione software dovrà essere fornita in modalità SaaS, comprensiva di spazio Cloud in alta affidabilità, e resa disponibile all’Amministrazione tramite un indirizzo web (URL). La soluzione SaaS dovrà essere qualificata da AgID secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018 e la determinazione 459/2020 del 28 ottobre 2020.
- **Resilienza informatica:** la soluzione dovrà essere progettata in modo da offrire servizi immutabili ed inalterabili, e riducendo tutti i “fattori di rischio” relativi all’utilizzo della tecnologia. Ad esempio, si dovrà avere un servizio resiliente sia nel caso di indisponibilità delle reti di telecomunicazioni che dell’alimentazione elettrica.
- **Sicurezza di networking:** l’operatore economico dovrà garantire che l’accesso alle tracce ed alle prove concorsuali sia assicurato da eventuali intrusioni informatiche esterne che possano interferire con la validità della prova e con la segretezza degli elaborati. Tale restrizione deve essere applicata anche al personale dipendente dell’operatore economico o delle società con le quali collabora.
- **Protezione Privacy:** i dispositivi messi a disposizione dei candidati dovranno assicurare la riservatezza dei contenuti, evitando che candidati in prossimità possano accedere ai contenuti di altri candidati.
- **Sedi concorsuali:** tenuto conto delle situazioni particolari relative a ciascuna tipologia di concorso l’Amministrazione potrà richiedere di svolgere in contemporanea le prove di selezione in città differenti dislocate sul tutto il territorio italiano; pertanto, l’operatore economico dovrà indicare la copertura territoriale del servizio.

I servizi richiesti, inoltre, al fine di garantire una soluzione **efficiente** ed **efficace**, dovranno avere le seguenti caratteristiche:

1. **Full digitalization:** la Stazione appaltante individua nella digitalizzazione del processo la innovazione che più di ogni altra concorre al miglioramento delle prestazioni del processo. Ciò comprende, tra l'altro, che anche gli elaborati prodotti dai candidati vengano formati ed esibiti in formato digitale. Questa nuova modalità di esecuzione consente inoltre di simulare in sede d'esame le modalità di lavoro tipiche di contesti operativi reali.
2. **Innovazioni funzionali:** la stazione appaltante individua nel presente documento un elenco di passi procedurali e di microfunzionalità, le cui prestazioni hanno un impatto significativo sulle prestazioni complessive di processo. L'offerente è chiamato a proporre, per ciascuno dei passi procedurali individuati, una soluzione che assicuri prestazioni significativamente superiori a quelle del processo tradizionale. Le soluzioni proposte possono avere carattere di innovazione e originalità rispetto a quelle ordinariamente disponibili sul mercato.
3. **Miglioramento delle prestazioni di processo:** il fornitore, in sede di offerta, dovrà fornire elementi di prova e/o di oggettiva motivazione delle potenzialità delle soluzioni proposte di realizzare un incremento di prestazioni del processo rispetto alla situazione benchmark, intesa come situazione mediamente presente sul mercato.

5 Servizi Digitali per la gestione delle Procedure di concorso

Di seguito, per ciascuna componente del Servizio indicata nel capitolo 2, vengono descritte le funzionalità richieste.

5.1 S1 - SERVIZI ISCRIZIONE CONCORSO

La digitalizzazione della fase di iscrizione al concorso include delle funzionalità che permettono di migliorare tutte le operazioni iniziali della procedura di concorso, inclusa la possibilità di pagamento delle quote di iscrizione.

5.1.1 ISCRIZIONE CONCORSO

La fase di iscrizione ad un concorso dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- Accoglimento delle domande
- Verifica dell'ammissione dei candidati
- Funzionalità di export

5.1.1.1 *Accoglimento delle domande*

Il fornitore dovrà rendere disponibile un **portale dedicato** alla fase di recepimento delle domande per la partecipazione allo specifico concorso.

Dovranno essere previsti tutti i metodi di **autenticazione** previsti dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e altra normativa applicabile al momento dello svolgimento del concorso. In particolare, dovrà essere garantita la funzione classica di utenza e password per i casi specifici che non avessero la possibilità dal punto di vista normativo di utilizzare le credenziali previste per tutti gli utenti.

Il fornitore dovrà inoltre garantire l'**assistenza** per consentire il completamento dell'iscrizione alla procedura, in conformità con gli specifici regolamenti dei concorsi.

5.1.1.2 *Verifica dell'ammissione dei candidati*

Il fornitore dovrà garantire la disponibilità delle funzionalità per la gestione delle posizioni specifiche di ciascun candidato in modo da agevolare l'Amministrazione nella fase di validazione delle candidature, consentendo una gestione efficace di tutte le fasi di ammissione delle stesse e lasciando la possibilità di aggiornare lo stato di ammissibilità dei candidati, con la possibilità di richiedere da parte dell'Amministrazione informazioni aggiuntive. Resta inteso che il candidato potrà visionare lo stato della propria domanda di ammissione.

Dovrà essere altresì gestita la funzionalità di verifica del superamento di un fissato limite in termini di numero di partecipazioni ad uno specifico concorso da parte dei candidati.

5.1.1.3 *Funzionalità di export*

Il sistema informatico dovrà consentire alla Commissione incaricata e alle strutture del Ministero preposte alla gestione della procedura di poter accedere al sistema, effettuare ricerche per candidato ed effettuare in maniera autonoma le funzioni di export delle anagrafiche, complete o parziali, al fine di poterle utilizzare per le proprie verifiche ed integrarle in altri sistemi.

5.2 S2 - SERVIZIO PROVE SCRITTE

Il Sistema deve garantire la possibilità di gestione e svolgimento delle differenti tipologie di prove scritte in formato digitale che saranno previste per i concorsi.

Le attività di coordinamento con la Direzione Centrale dovranno essere assicurate dall'operatore economico per tutte quelle attività che si rendessero necessarie per il corretto svolgimento dell'attività concorsuale, non potendo essere in alcun modo tollerate interruzioni del concorso.

Le prove scritte digitali sono distinte in tre modalità in base alle differenti combinazioni possibili di digitalizzazione in conformità con la normativa e gli specifici regolamenti concorsuali riguardanti sia lo svolgimento delle prove che la consultazione della Banca Dati Giuridica ammessa per ciascuna tipologia di concorso.

- Combinazione A: svolgimento della prova e consultazione della banca dati giuridica in modalità digitale.
- Combinazione B: svolgimento della prova in digitale e consultazione della banca dati giuridica in modalità cartacea.
- Combinazione C: svolgimento della prova in modalità cartacea e consultazione della banca dati giuridica in modalità digitale.

Per la combinazione A sono previste due ipotesi in base alla compresenza o separazione dei dispositivi digitali, ovvero

- Combinazione A1: svolgimento della prova e consultazione della banca dati giuridica sul medesimo dispositivo digitale;
- Combinazione A2: svolgimento della prova e consultazione della banca dati giuridica su due dispositivi digitali differenti.

La definizione media del volume della banca dati giuridica è di circa 2000 testi per l'intera durata di una procedura concorsuale.

Di seguito, per ciascuna combinazione, si descrivono le principali caratteristiche e funzionalità richieste:

La **combinazione A1** (sottoservizio **S2.A1**) è caratterizzata dall'utilizzo di un unico dispositivo digitale nel quale sarà svolta la prova e sul quale sarà possibile contemporaneamente consultare digitalmente i testi ammessi nel concorso. In questo caso, deve essere garantita la funzionalità di copia e incolla di parte del testo di legge sull'editor dove viene redatta la prova. Nel caso che la commissione del concorso stabilisca che non si possa utilizzare detta funzionalità, essa dovrà essere inibita.

Nella **combinazione A2** (sottoservizio **S2.A2**) l'utilizzo di due dispositivi digitali deve essere associato univocamente ad uno stesso candidato.

Nella **combinazione B** (sottoservizio **S2.B**) la Direzione Centrale del Ministero della Giustizia che bandirà il concorso dovrà occuparsi dell'organizzazione relativa la fase di raccolta dei libri e codici ammessi durante lo svolgimento delle prove, effettuata utilizzando il proprio personale e occupandosi in autonomia di noleggiare le infrastrutture fieristiche per il periodo necessario ad effettuare tali operazioni. Tale attività sarà svolta coordinandosi con l'operatore economico al fine di garantire che

si svolga nelle giornate immediatamente antecedenti lo svolgimento delle prove. Durante queste giornate la Direzione Centrale eseguirà la verifica dei testi ammessi che saranno resi disponibili su posizioni numerate sui banchi utilizzati durante le prove. Il candidato che svolgerà la/e prova/e in digitale nei giorni successivi potrà consultare solo i libri e codici che sono presenti sul suo banchetto e a lui associati. Per la natura del sottoservizio S2.B, i costi di noleggio delle infrastrutture fieristiche nelle giornate immediatamente antecedenti lo svolgimento delle prove, necessarie per la verifica dei testi ammessi, saranno a carico dell'Amministrazione.

Nella **combinazione C** (sottoservizio **S2.C**) l'utilizzo dei dispositivi digitali è relativo alla sola fase della consultazione dei testi di legge mentre le singole prove si svolgeranno in modalità cartacea. Sarà compito della Direzione Generale assicurare il materiale necessario per lo svolgimento delle prove, l'associazione delle buste ai candidati, la riconciliazione e la corretta conservazione delle prove scritte del concorso.

5.2.1 PREPARATORIA CONCORSO

5.2.1.1 Indicazioni in prossimità del concorso

Il Sistema dovrà prevedere una apposita funzionalità per la convocazione, in coordinamento con il Ministero di Giustizia, del concorso per lo svolgimento della/e prova/e prevista/e con indicazione delle sedi del concorso e indicazione dello svolgimento della procedura. Verrà anche riportato come e dove trovare risposta a richieste di assistenza. La convocazione dovrà essere effettuata dal Fornitore sulla base delle indicazioni e delle tempistiche fornite dall'Amministrazione.

Il Sistema dovrà consentire di recepire in modo efficace tutte le esigenze che i partecipanti alla procedura potranno comunicare, con particolare riferimento a richieste relative a condizioni non conosciute al momento di iscrizione al concorso (ad es. stato di gravidanza con necessità di essere ubicati vicino ai servizi, problemi di deambulazione e necessità di essere accolti e messi a sede in modo rapido, necessità di tempi aggiuntivi per allattamento).

La gestione da parte dell'ufficio che gestisce il concorso e da parte della Commissione, delle richieste pervenute deve avvenire in modo digitale con la possibilità di produrre report finali che possano consentire di effettuare analisi sui candidati coinvolti (chi e come ha effettuato la richiesta).

Nella comunicazione verso tali candidati dovranno essere esplicitate le eventuali procedure previste per i candidati che presentino condizioni particolari.

In particolare:

- Per le mamme in allattamento sarà indicato come sarà organizzata la prova e quali sono gli spazi adibiti ad ospitare bambini ed accompagnatori.
- Per i candidati che necessitano di assistenza sanitaria sarà comunicato quali sono i luoghi in cui si svolgerà la prova e quali sono le procedure organizzative previste per lo svolgimento della prova concorsuale.
- Per i candidati con disabilità sarà indicato quali sono le modalità previste per lo svolgimento della loro prova e dove troveranno assistenza nel momento in cui arriveranno presso la sede concorsuale.

5.2.1.2 Gestione logistica e servizi

L'Amministrazione provvederà all'acquisizione e alla messa a disposizione delle sedi concorsuali, quali spazi fieristici, per l'esecuzione delle prove secondo le necessità richieste dagli specifici concorsi e in conformità con la normativa vigente in termini di salute e sicurezza.

Il fornitore dovrà garantire che le sedi concorsuali messe a disposizione dall'Amministrazione, dotate delle opportune infrastrutture fisiche e tecnologiche, consentano di assicurare il regolare svolgimento delle procedure di concorso attraverso la propria soluzione informatica.

La gestione dovrà essere integrata e strutturata in base ai partecipanti iscritti alla procedura in modo che sia possibile definire come organizzare l'erogazione di tutti i servizi per le varie tipologie di concorrenti in base alle specificità della procedura di concorso e dei candidati ammessi.

Sulla base delle varie necessità dei candidati andranno prese in considerazione le misure che consentano di poter effettuare nelle migliori condizioni la prova.

- Per i candidati con disabilità che sono autorizzati dalla Commissione del concorso ad utilizzare propri dispositivi elettronici dove poter svolgere la prova, deve essere garantiti i servizi di elettrificazione, la presenza di stampanti e la possibilità di avere a disposizione assicurato un redattore per l'inserimento della prova nel sistema informativo concorsi.
- Per i candidati che durante lo svolgimento della prova necessitano di avere servizi di telemedicina e teleassistenza, devono essere progettati e attrezzati spazi sicuri dove poter svolgere la prova, garantendo sia la disponibilità dei servizi assistenziali che il corretto svolgimento della prova.

5.2.1.3 Requisiti richiesti a livello infrastrutturale

L'Amministrazione si occuperà della prenotazione degli spazi fieristici nelle città sedi del concorso secondo quanto stabilirà la Direzione Generale che bandisce il concorso. L'operatore economico dovrà indicare i requisiti tecnici minimi che le sedi concorsuali dovranno presentare al fine di poter integrare i propri servizi informatici nell'infrastrutture esistenti per ciascuna tipologia di prestazioni previste.

In particolare, tali requisiti devono essere esplicitati in funzione sia delle caratteristiche infrastrutturali tecniche necessarie per i servizi elettrici sia per quelle relative all'infrastruttura delle reti dati di elaborazione, nonché degli spazi fisici necessari allo svolgimento delle proprie attività.

Al fine di garantire la corretta gestione dello svolgimento del concorso devono anche essere indicate le caratteristiche tecniche necessarie all'operatore economico per garantire la regolare trasparenza dello svolgimento della prova utilizzando i sistemi di amplificazione audio e video (maxischermi) forniti dalle fiere.

Per ciò che concerne la scelta delle sedi nelle quali saranno svolte le prove, la Direzione Generale che bandisce ciascun concorso determinerà su quante città distinte organizzare lo svolgimento delle prove concorsuali sulla base del numero dei candidati che presenteranno domanda di partecipazione.

A tal fine l'Amministrazione utilizzerà le principali sedi fieristiche che già svolgono tradizionalmente tale tipo di servizio sulla base di opportunità geografiche organizzative.

L'operatore economico dovrà garantire la piena copertura dei propri servizi sia nel caso di svolgimento delle prove in una singola città che nel caso di più città contemporaneamente.

Tenuto conto che le recenti modifiche intervenute nelle regole di accesso alla partecipazione del concorso dei magistrati favoriranno l'iscrizione di un maggior numero di candidati rispetto alle precedenti selezioni, l'operatore economico dovrà garantire con le proprie dotazioni informatiche e con il proprio personale lo svolgimento contemporaneo di tale numero di candidati.

5.2.1.4 Documentazione utilizzabile durante il concorso

Durante lo svolgimento di ciascun concorso dovranno essere resi disponibili in maniera paritaria per tutti i candidati una serie di documenti/bibliografia autorizzati dall'ufficio che gestisce il concorso ed approvati dalla Commissione incaricata dello svolgimento del concorso.

Tali documenti saranno in generale di carattere testuale con formato aperto (ad es. pdf, epub, html) e costituiranno l'elenco della documentazione ammessa alla consultazione dei candidati durante la prova concorsuale su dispositivi forniti dal fornitore.

L'Amministrazione si riserva di indicare le fonti da cui il fornitore reperirà il suddetto materiale documentale/bibliografico.

Il fornitore dovrà inoltre garantire che l'applicazione che fornirà ai candidati durante la prova del concorso contenga un set minimo di funzionalità di ricerca per parole chiave e navigazione nei documenti.

L'elenco dei documenti che sarà possibile utilizzare durante la prova/e sarà fornito dall'ufficio che gestisce il concorso. L'ufficio dovrà avere la possibilità di verificare che tali documenti siano presenti effettivamente nel sistema che sarà messo a disposizione dal fornitore durante la prova scritta.

5.2.1.5 Funzione esercitazione

Al fine di consentire ai candidati di una determinata procedura di esercitarsi con gli strumenti che siano simili a quelli utilizzati durante lo svolgimento della prova, il fornitore dovrà rendere disponibile una soluzione tecnologica che sia "piattaforma agnostica" che simuli tutte le fasi e le funzioni della prova scritta.

Tale soluzione dovrà essere utilizzabile solo dai candidati ammessi a partecipare alle prove scritte ed al personale indicato dall'ufficio che gestisce la procedura di concorso, per un periodo congruo prima dello svolgimento della/e prova/e scritta/e del concorso.

Il fornitore dovrà garantire la risoluzione delle problematiche segnalate dagli utenti durante la fase di esercitazione al concorso.

5.2.2 PROVE SCRITTE

Lo svolgimento della prova scritta deve soddisfare essenzialmente due principi:

- garantire una corretta ed uniforme esperienza utente: tutti i partecipanti dovranno essere messi nelle condizioni di poter svolgere la prova in maniera migliorativa rispetto a prove svolte in modalità non-digitale;
- garantire la riservatezza del proprio elaborato, adottando tutte le misure atte ad evitare comportamenti irregolari da parte dei candidati.

5.2.2.1 *Gestione accoglienza*

Nella fase di accoglienza presso le strutture dove si svolge il concorso il fornitore deve garantire le funzionalità atte a verificare che il candidato sia ammesso a sostenere la prova nella sede concorsuale indicata ed ottimizzare la velocità relativa alle procedure di accesso, prevedendo l'impiego di soluzioni innovative. Tali procedure dovranno altresì garantire l'anonimizzazione delle prove d'esame, e consentire l'associazione univoca e non ripudiabile tra candidato e prove svolte.

Qualora la Commissione approvi la partecipazione del candidato in una sede ed in un orario (nel caso di più prove nella stessa giornata) diversi da quelli pianificati, il fornitore dovrà garantire la funzionalità di modifica della sede del concorso.

Dovranno essere assicurate alla prova, le comunicazioni relative ad eventuali servizi accessori relativi alla sua partecipazione (diritto a tempi aggiuntivi, locali dove poter allattare, utilizzo di dispositivi tecnici particolari, la possibilità di utilizzo di servizi in telemedicina in continuità).

Dovrà essere garantita la funzionalità di una segreteria tecnica per il recupero della domanda dei candidati qualora essi non abbiano con sé la documentazione richiesta in fase di presentazione presso la sede del concorso.

Il servizio dovrà garantire supporto alla Commissione mediante la generazione di report contenenti le informazioni su numero di candidati previsti, accolti, espulsi per ciascuna sessione.

5.2.2.2 *Tipologie di prove*

Il servizio dovrà essere in grado di gestire tutte le tipologie di prove che si possono sostenere e che verranno disciplinate da ciascun concorso: in essi rientrano sia prove caratterizzate da risposta multipla, sia quelle con quiz e risposta associata sia quelle con testo libero.

Tra le prove di testo libero il servizio dovrà gestire sia quelle che presentano un'unica traccia da svolgere che quelle che presentano più tracce da affrontare nel corso della medesima prova.

Nel caso di svolgimento di **temi** il Sistema dovrà garantire la possibilità di avere una sezione specifica nella quale il candidato potrà annotare lo schema dello svolgimento della propria prova al fine di poter strutturare il proprio elaborato in maniera agevole.

5.2.2.3 *Traccia del concorso*

La Commissione prepara ed organizza le tracce secondo i tempi previsti da ciascuna procedura.

Con riferimento ai concorsi che prevedono l'utilizzo di Quiz il sistema dovrà garantire le funzionalità di precaricamento delle domande sia attraverso una semplice estrazione da una banca dati che attraverso regole guidate stabilite dalla Commissione.

Le modalità di estrazione dovranno garantire che i quiz, seppur identici per tutti i partecipanti ad una medesima prova, vengano presentati ai candidati in sequenza randomica diversa.

Nel caso di quiz con spiegazione della risposta e nelle prove con temi, il fornitore dovrà garantire una modalità sicura per il di trasferimento delle tracce dalla Commissione che le ha predisposte al Sistema che le deve acquisire e mostrare ai candidati durante le prove. In particolare, il fornitore dovrà certificare che la funzionalità di trasferimento delle tracce avvenga con meccanismi sicuri e per i quali sia possibile effettuare attività di auditing per certificare che i testi delle prove non vengano conosciuti dai partecipanti alla procedura prima dell'avvio dello svolgimento della prova.

5.2.2.4 Trasparenza

Il fornitore dovrà assicurare gli strumenti e le risorse per poter consentire ai candidati che si trovino in una sede fisica diversa da quella dove si trova il Presidente della Commissione, di verificare visivamente in tempo reale quanto accade nelle altre sedi del concorso nei casi in cui deve essere garantita la contemporaneità.

In particolare, nelle fasi salienti della procedura dovrà essere garantita la funzionalità di diffusione dell'audio e del video provenienti dalla sede dove si trova ubicato il Presidente della Commissione.

Gli elaborati sono predisposti dai candidati in formato digitale. L'elaborato è prodotto in forma anonima, intendendo che la sola disponibilità dell'elaborato non consente di individuare il candidato autore dello stesso. In particolare, la soluzione deve ridurre la possibilità che il candidato possa inserire contenuti che consentano di associare l'elaborato al suo autore.

5.2.2.5 Attestazione partecipazione

Il fornitore assicurerà la funzionalità di messa a disposizione dell'attestato di partecipazione in modalità telematica dopo lo svolgimento della prova concorsuale.

5.2.2.6 Strumentazione per lo svolgimento della prova

Il fornitore deve mettere a disposizione la strumentazione tecnologica (hardware e software) che dovrà essere utilizzata dai candidati in maniera egualitaria dal punto di vista delle caratteristiche tecniche.

Tutti i candidati dovranno essere messi nelle stesse condizioni.

Saranno inoltre assicurate strumentazioni tecnologiche ausiliarie per i candidati che presentino la necessità di ausili particolari, come ad es. ridotta capacità visiva, ridotta capacità motoria.

Nei casi autorizzati dalla Commissione il fornitore dovrà assicurare la presenza di personale che si occuperà singolarmente di redigere la prova del candidato, secondo le disposizioni che questo indicherà.

5.2.2.7 Svolgimento della prova

Nella fase di svolgimento della prova, il Fornitore dovrà garantire che il tempo reso a disposizione per ciascun candidato sia lo stesso e che la partenza della prova del concorso avvenga in modo contemporaneo.

Per i candidati che hanno diritto a tempi aggiuntivi, anche differenziati tra loro, il Fornitore dovrà garantire che ciascuno possa fruire per lo svolgimento della prova del tempo che gli è stato riconosciuto.

Durante la prova il Fornitore dovrà garantire ai candidati di fruire della documentazione in formato digitale (leggi, codici, decreti attuativi, etc.) prevista dalla procedura.

In caso di problemi tecnici alla strumentazione tecnologica utilizzata, il Sistema dovrà garantire funzionalità di back up e ripristino che consentano di poter continuare a svolgere la prova su un diverso dispositivo senza avere una riduzione del tempo a disposizione per il completamento della prova.

5.2.2.8 Controllo, vigilanza e assistenza

Durante lo svolgimento della prova il fornitore dovrà garantire il personale necessario a svolgere le funzioni di sorveglianza dei candidati. In particolare, il personale dovrà attenersi alle regole che il presidente della Commissione avrà accordato. Inoltre, prima, durante e dopo la prova, personale tecnico dovrà verificare e assicurare il corretto funzionamento dei dispositivi elettronici che i candidati utilizzeranno per lo svolgimento della prova.

Qualora problemi tecnici riducano la fruizione del sistema informatico utilizzato da alcuni candidati, questi dovranno avere la possibilità di recuperare il tempo non fruito al fine di essere messi in condizione paritarie con gli altri concorrenti.

Il fornitore dovrà garantire inoltre che non vengano ammessi e utilizzati dispositivi di memorizzazione e/o comunicazione di qualsiasi tipo.

Nei casi in cui la Commissione autorizzi l'utilizzo a portare strumentazione tecnica e/o elettronica di ausilio per candidati con disabilità, il fornitore dovrà verificare quanto introdotto da tali candidati e assicurare il regolare svolgimento della prova.

Il fornitore deve garantire che il candidato non comunichi con nessuno, né internamente né che possa comunicare verso l'esterno. Il fornitore deve vigilare sull'eventuale utilizzo da parte dei candidati di qualsiasi accorgimento tecnologico e non che consenta di accedere ad informazioni non autorizzate, eludendo la possibilità di utilizzare solo il materiale fornito e previsto in modo digitale dalla procedura. Dovrà inoltre essere garantita la corretta gestione della prova evitando che si possano scambiare gli strumenti assegnati ai candidati.

Il servizio dovrà avere la funzionalità di assegnare i posti in maniera casuale prevenendo possibili situazioni di candidati che possano collaborare durante lo svolgimento della prova. Per i casi autorizzati dalla Commissione il fornitore dovrà assicurare la presenza di redattori che affianchino le persone con disabilità. Tali candidati possono redigere la prova con propria strumentazione tecnica e il personale del fornitore dovrà riportare il tema del candidato sul sistema informativo della procedura.

Dovranno inoltre essere garantite e gestite le situazioni particolari che richiedano ai candidati di essere collegati a servizi di telemedicina e teleassistenza da remoto, salvaguardando il corretto svolgimento della prova e soddisfacendo le esigenze dei candidati in termini di assistenza sanitaria. Per le mamme in allattamento il fornitore dovrà garantire la corretta gestione della fase delle poppate accompagnando le candidate nelle apposite aree predisposte. Il fornitore dovrà supervisionare alla fase di accesso ai servizi igienici in modo che siano soddisfatte le disposizioni impartite della Commissione del concorso.

5.2.2.9 Consegna prova

Per ciascuna prova il Sistema dovrà consentire di acquisire in modo automatico quanto prodotto dal candidato.

Dovrà sempre essere consentita al candidato la possibilità di ritirarsi dalla prova. In questo caso al fine di prevenire ricorsi è necessario che il sistema fornisca funzionalità e meccanismi di sicurezza che facciano confermare più volte la volontà del candidato di non consegnare la propria prova.

5.2.2.10 Archiviazione delle prove concorsuali

Il fornitore deve assicurare l'archiviazione in luoghi sicuri per i quali sia impossibile procedere ad una successiva modifica della traccia e/o sostituzione. Ciascuna prova dovrà essere associata e conservata in modalità anonima, associabile al candidato solo dopo la correzione della stessa. Nel caso di svolgimento di più prove consecutive il servizio dovrà garantire l'abbinamento delle varie prove al medesimo candidato sempre in modalità anonima associabile al candidato reale solo dopo la correzione delle stesse.

5.2.3 CORREZIONE PROVE SCRITTE

5.2.3.1 Approvazione punteggi titoli/diritti di posto

Deve essere disponibile la funzionalità per l'approvazione degli eventuali punteggi titoli se previsto dal bando di concorso attraverso modalità telematiche dove la Commissione può verificare le domande presentate da ciascun candidato e inserire il punteggio riconosciuto a ciascun candidato.

5.2.3.2 Correzione automatica compiti

Il servizio dovrà consentire la correzione degli elaborati in forma anonima ed in tempo reale qualora trattasi di prove concorsuali per le quali è possibile stabilire immediatamente secondo le regole prefissate dalla prova le modalità di assegnazione dei punti per ogni domanda e quindi il calcolo del punteggio finale della prova.

5.2.3.3 Correzione non automatica

Il fornitore dovrà assicurare la correzione degli elaborati in forma anonima mediante opportuni meccanismi che consentano di poter visionare e valutare le singole prove e procedere con assegnazione dei voti.

Il Sistema dovrà garantire la possibilità di poter procedere all'esame degli elaborati da parte di una singola Commissione o da più sottocommissioni secondo opportune assegnazioni casuali delle prove da correggere. Deve altresì rendere possibile la visione e l'elaborazione attraverso tecnologie informatiche che consentano alla commissione di poter visionare e valutare le prove anche senza essere presenti nella stessa sede fisica.

Nel caso di correzione di più prove contemporaneamente il sistema deve avere la funzionalità di scelta della modalità di correzione per prova singola o per insieme di prove dello stesso candidato, secondo quanto sarà disposto dal Presidente della Commissione del concorso. Nel caso di più prove gli elaborati saranno associati durante la correzione allo stesso candidato in maniera anonima.

5.2.3.4 Strumenti di report

Il servizio per lo svolgimento delle prove scritte deve offrire la funzione di produrre la reportistica per la predisposizione dei verbali relativi a ciascuna singola seduta di correzione.

5.2.3.5 Fase di riconciliazione titoli e prove

Al termine delle sessioni dedicate alle correzioni delle prove, il servizio dovrà consentire di produrre una riconciliazione finale tra la correzione anonima ed il candidato, associando anche tutte le altre informazioni relative ai titoli.

5.3 S3 - SERVIZI PROVE ORALI

La fase del concorso che prevede lo svolgimento delle prove orali dovrà essere supportata da una serie di funzionalità che consentano di raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia descritti nel relativo paragrafo del presente capitolato tecnico.

5.3.1 PREDISPOSIZIONE CALENDARIO

Il servizio dovrà supportare la pianificazione del calendario delle prove orali secondo le regole definite dalla Commissione, partendo dai risultati delle prove scritte. Tale funzionalità dovrà poter essere integrata con altri processi gestionali e procedure informatiche che non rientrano nel sistema unico richiesto.

5.3.2 CONVOCAZIONE

Il servizio dovrà gestire le funzionalità di notifica a norma di legge previste per la procedura con tecniche e mezzi concordati con la Commissione in base alla tipologia di concorso gestita. Il servizio dovrà inoltre garantire la funzionalità di riprogrammazione del calendario sia per la commissione/sub commissione che si occuperà dell'esame che della sede, giorno e ora definiti nel rispetto dei tempi previsti dalla procedura.

5.3.3 ACCOGLIENZA

Il servizio dovrà gestire la fase di accoglienza del candidato da parte della Commissione/sub-commissione identificando il candidato. La Commissione / sub-commissione predispone un congruo numero di domande per ciascuna materia che il candidato dovrà sostenere al fine di poter procedere ad una estrazione di tali domande durante lo svolgimento dell'esame da parte del candidato.

Il servizio dovrà garantire la funzionalità di acquisizione delle domande prima dell'inizio della prova orale prevista per una specifica sessione. Le domande dovranno essere trasferite in modo sicuro sul sistema utilizzato dal fornitore e non essere accessibili e/o rese disponibili a nessuno fino al momento della prova.

5.3.4 SVOLGIMENTO DELLA PROVA

Il servizio dovrà prevedere una funzionalità di estrazione del set di domande in maniera casuale.

Il servizio dovrà consentire a ciascun membro della commissione di esprimere il proprio voto su una o un insieme di materie secondo quanto disciplinato nel concorso.

Qualora emergano contestazioni su una domanda estratta per una specifica materia il servizio deve garantire, previa dopo autorizzazione del Presidente della Commissione di poter estrarre una nuova domanda della stessa materia al fine di poter proseguire la continuazione dell'esame.

5.3.5 CALCOLO DEL PUNTEGGIO

Il servizio messo a disposizione da parte del fornitore dovrà consentire di gestire differenti metodologie di risultati, integrando quelle che prevedono un blocco minimo di superamento per singola materia o nel suo complesso, da quelle che non lo prevedono. Inoltre, il Servizio dovrà consentire l'implementazione dei criteri di attribuzione dei punteggi previsti dalle specifiche tipologie di concorso.

5.3.6 REPORTISTICA GRADUATORIA

Il servizio dovrà possedere una funzionalità per la produzione della graduatoria della sessione e/o quella di giornata. La produzione dei risultati dovrà essere in linea con la modulistica del Ministero.

5.3.7 PUBBLICAZIONE GRADUATORIA FINALE

Il servizio messo a disposizione da parte del fornitore dovrà consentire di produrre la graduatoria finale per la sezione di concorso specifico.

5.4 S4 – SERVIZI DI CONSULENZA GIORNO/PERSONA PER FUNZIONI IMPORT/EXPORT DATI

Premesso che la soluzione richiesta dall'Amministrazione dovrà avere caratteristiche di modularità, laddove uno o più moduli non vengano utilizzati in una specifica procedura di concorso, potrebbero risultare necessarie attività di sviluppo per importare e/o esportare i dati in formato consono all'utilizzo nei sistemi informatici dell'Amministrazione.

Si tratta in generale di attività di sviluppo ad hoc di modesta entità che saranno valutate congiuntamente con l'operatore economico, sulla base della tariffa giornaliera media indicata nell'offerta economica. La durata dell'intervento stimata sarà soggetta ad approvazione da parte dell'Amministrazione in specifici Piani Lavoro Obiettivo.

5.5 FUNZIONI TRASVERSALI AI SERVIZI DIGITALI

Le funzioni descritte in questo paragrafo dovranno essere rese disponibili in ognuno dei servizi sopra descritti: S1, S2, S3.

5.5.1 PAGAMENTO DIRITTI

Nei casi previsti deve essere garantita la funzionalità di pagamento secondo quanto previsto dalla normativa vigente per le fasi relative alla prova orale, in particolare per:

- accesso agli atti
- diritto di copia
- iscrizione concorso

Il sistema oltre a garantire le funzionalità di connessione al sistema di pagamento deve consentire agli utenti del sistema che operano in *back office* di verificare le riconciliazioni di tali pagamenti e supportare

l'utenza nel caso si verificano dei malfunzionamenti che non consentono il regolare svolgimento dell'adempimento.

Attualmente il sistema di pagamento che deve essere integrato è quello attraverso i sistemi di **PagoPA**, dovendo altresì garantire tutte le modalità che saranno disposte ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale codice dell'amministrazione digitale D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.

5.5.2 ACCESSO AGLI ATTI

Il servizio offerto dal fornitore dovrà prevedere le funzionalità per l'interazione dei candidati esclusi con l'ufficio che gestisce la procedura, in modo che sia possibile accedere e verificare il motivo per il quale si è stati esclusi dalla procedura, nonché estraendo copia della documentazione loro relativa, sempre in formato digitale ed in conformità con le specifiche previste dalla normativa di accesso ai documenti amministrativi (art. 22 e ss. L. n. 241/1990, DPR n. 184/2006).

Nel caso siano previsti dei pagamenti per poter accedere alla documentazione richiesta dai candidati dovrà essere integrata la funzionalità per la generazione ed il calcolo automatico dell'importo dei bollettini e la verifica automatica del pagamento effettuato prima di rendere disponibile i documenti richiesti.

5.5.3 FUNZIONE CERTIFICAZIONE

Il fornitore dovrà garantire che ogni evento di input/output dovrà essere tracciato e corredato dalla certezza della data, dell'ora e del contenuto, in modo che siano incontestabili.

5.5.4 FUNZIONE CONSERVAZIONE

Il fornitore dovrà garantire la corretta conservazione dei log e di tutti i documenti che costituiscono parte integrante dei servizi come da "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" adottate da AgID con determinazione n. 407/2020. Ogni accesso di input/output al sistema dovrà essere tracciato e corredato da informazioni che garantiscano e conservino l'immutabilità nel tempo.

Al termine del periodo di validità dell'Accordo Quadro l'Operatore Economico fornisce al Ministero della Giustizia tutti i dati in proprio possesso, come ad es. log, prove, verbali, ecc., gestiti durante la gestione del servizio, al fine di poterli inserire nei documenti da conservare temporalmente secondo i termini previsti.

L'estrazione delle informazioni potrà avvenire anche durante lo svolgimento di ciascuna fase delle prove concorsuali. In tal caso l'Operatore Economico è tenuto a fornire all'Amministrazione le informazioni e i dati richiesti.

La proprietà e titolarità dei dati appartiene in generale al Ministero e più specificatamente alla Direzione Generale che si occupa di bandire il concorso.

5.5.5 FUNZIONE SUPPORTO

L'Operatore Economico collabora con il Ministero della Giustizia al fine di fornire le informazioni di cui è in possesso per supportare le specifiche richieste che durante lo svolgimento del concorso proverranno da parte dei candidati o aspiranti tali alla specifica procedura.

6 SLA e penali

Nella proposta progettuale il fornitore fornirà all'amministrazione il Servizio di misurazione dei livelli di Servizio al fine di consentire il monitoraggio della fornitura. La rilevazione va effettuata a livello giornaliero.

I disservizi vengono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:

- Severità 1: Bloccante: Il Ministero della Giustizia ovvero gli utenti finali non sono in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.

- Severità 2: Non bloccante critico: Il Ministero della Giustizia ovvero gli utenti finali

sono in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni

dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione

- Severità 3: Non bloccante non critico: Il Ministero della Giustizia M o gli utenti

finali sono in grado di usufruire dei servizi anche se le

prestazioni risultano degradate in alcune sue componenti

ritenute non critiche dall'Amministrazione.

La classificazione dei disservizi viene concordata nella fase di segnalazione e prima diagnosi. In caso di mancato accordo tra le

parti, la classificazione sarà quella indicata dal Ministero della Giustizia.

Per segnalazione di disservizio si intende una e-mail (o altra comunicazione utile a manifestare la presenza di un'anomalia di funzionamento) inviata al riferimento messo a disposizione dall'Aggiudicatario relativa ad un problema di funzionamento del servizio.

Con riferimento al tempo di risposta del disservizio della segnalazione si precisa che esso è misurato come il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la segnalazione all'utente della diagnosi di massima e della previsione dei tempi di ripristino. Il tempo è calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione. Per essere considerata utile ai fini del calcolo di questo parametro, la risposta al disservizio a seguito della prima verifica dell'ambito della segnalazione e della diagnosi dovrà essere effettuata in maniera non automatizzata. Pertanto, non potrà ritenersi valido il solo riscontro via mail o sms, o altro strumento automatico di risposta alle segnalazioni.

Il tempo di ripristino è l'intervallo di tempo misurato in ore e minuti calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la chiusura dello stesso.

E' ammessa la sospensione della valutazione dei livelli di servizio nel caso di:

- interventi di manutenzione programmata dal fornitore, comunicati con preavviso di almeno 48 ore
- interventi straordinari, effettuati con urgenza dal fornitore per salvaguardare la sicurezza, integrità e riservatezza dell'infrastruttura o dei dati in essa contenuti, purché comunicati per iscritto, con la motivazione dell'intervento, all'Amministrazione.

Su base mensile l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile all'Amministrazione contraente, entro il giorno 20 del mese successivo un report contenente tutte le misurazioni dei livelli di Servizio , applicabili al calcolo delle penali.

I report dovranno essere resi disponibili al Ministero della Giustizia in formato elaborabile (XLSX, txt, csv,...)La finestra temporale di erogazione dei Servizi di back office e 24 ore al giorno con 7 giorni su 7.

Si considera essenziale l'erogazione del Servizio S2 per il quale il fornitore deve garantire il corretto svolgimento della prova per il 100 % dei candidati presenti.

Servizio	Parametro	Formula indicatore	Target	Penali
S1 - Servizio Iscrizione Concorso (SIC)	Disponibilità del servizio	Tempo di disponibilità del servizio/ tempo totale	99,6% calcolato su base giornaliera inferior	1% del canone trimestrale per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione nel corso del trimestre rispetto al target previsto
	Rispetto della schedulazione nella gestione del servizio	Data prevista – Data effettiva	0 per il 100% dei servizi previsti	1% del costo del canone quadrimestrale per ogni giorno di ritardo
	Tempi di ripristino	Data/ora ripristino disservizio - data/ora segnalazione del disservizio	Disservizi di severità 1: • entro 1 ora nel 95% dei casi	1% del canone quadrimestrale per ogni 1% di scostamento in diminuzione realizzato rispetto al target (% casi)

			- entro 4 ore nel 100% dei casi Disservizi di severità 2: - entro 2 ore nel 95% dei casi; - entro 6 ore nel 100% dei casi. Disservizi di severità 3: - entro 1 giorno nel 95% dei casi; - entro 2 giorni nel 100% dei casi.	
S2 - Servizio Prove Scritte (SPS)	Ritardo nello svolgimento del concorso rispetto alla data pianificata	Data prevista – Data effettiva	0 per il 100% dei servizi previsti	10% del costo complessivo del concorso per ogni giorno di ritardo (se i concorsi sono più di uno le penali verranno applicate per ognuno di essi) rispetto alla data prevista
	Annullamento e/o rinvio del concorso	NA	Mancata esecuzione del concorso per cause imputabili all'operatore economico	Fidejussione
	Disponibilità del servizio	Tempo di disponibilità del servizio/ tempo totale	99,6% calcolato su base giornaliera	0,001% del costo complessivo del concorso per ogni 1% di scostamento (se i concorsi sono più di uno le penali verranno applicate per ognuno di essi) rispetto al valore target

	Rispetto della schedulazione nella gestione del servizio	Data prevista – Data effettiva	0 per il 100% dei servizi previsti	1% del costo complessivo del concorso per ogni giorno di ritardo (se i concorsi sono più di uno le penali verranno applicate per ognuno di essi) rispetto al valore target
	Tempi di ripristino durante lo svolgimento della prova	Data/ora ripristino disservizio - data/ora segnalazione del disservizio	Indipendentemente dalla severità entro 1 ora nel 100% dei casi	1% del costo complessivo del servizio per ciascun concorso per ogni 1% di scostamento in diminuzione realizzato rispetto al target (% casi)
	Tempi di recupero nelle fasi pre e post svolgimento della prova	Data/ora ripristino disservizio - data/ora segnalazione del disservizio	Disservizi di severità 1: - entro 1 ora nel 100% dei casi Disservizi di severità 2: - entro 2 ore nel 95% dei casi; - entro 6 ore nel 100% dei casi. Disservizi di severità 3: - entro 1 giorno nel 95% dei casi; - entro 2 giorni nel 100% dei casi.	1% del costo complessivo del servizio per ciascun concorso per ogni 1% di scostamento in diminuzione realizzato rispetto al target (% casi)
S3 - Servizio Prove Orali (SPO)	Disponibilità del servizio	Tempo di disponibilità del servizio/ tempo totale	99,6% calcolato sulla base dei giorni lavorativi	1% del canone trimestrale per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione nel corso del trimestre

				rispetto al valore target
	Rispetto della schedulazione nella gestione del servizio	Data prevista – Data effettiva	0 per il 100% dei servizi previsti	1% del costo al canone quadrimestrale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore target
	Tempi di ripristino	Data/ora ripristino disservizio - data/ora segnalazione del disservizio	Disservizi di severità 1: - entro 1 ora nel 95% dei casi - entro 4 ore nel 100% dei casi Disservizi di severità 2: - entro 2 ore nel 95% dei casi; - entro 6 ore nel 100% dei casi. Disservizi di severità 3: - entro 1 giorno nel 95% dei casi; - entro 2 giorni nel 100% dei casi.	1% del canone trimestrale per ogni 1% di scostamento in diminuzione realizzato rispetto al target (% casi)