



Al Segretario Generale dell'Avvocatura dello Stato

VISTE le disposizioni vigenti in materia di appalti, contratti pubblici e spesa delle pubbliche amministrazioni, ed in particolare il d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, e successive modifiche ed integrazioni, *“Codice dei contratti pubblici”*;

VISTO l'art. 32, comma 2 del predetto decreto legislativo, il quale dispone che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le amministrazioni decretano o determinano di contrarre, in conformità ai propri ordinamenti;

VISTO il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione d'informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*;

VISTO il D.P.R. 5 luglio 1995, n. 333, *“Regolamento recante norme per l'adeguamento dell'organizzazione e del funzionamento delle strutture amministrative dell'Avvocatura dello Stato alla disciplina prevista dall'art. 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”*;

VISTI la legge 7 agosto 1990 n. 241; il D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445; il d.lgs. 30 marzo 2001 n.165; la legge 13 agosto 2010 n. 136; la legge 6 novembre 2012 n. 190; il piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019 approvato con D.A.G. 30 gennaio 2017 n. 8, nonché il Piano della Performance della struttura amministrativa dell'Avvocatura dello Stato per il triennio 2017-2019 approvato con D.A.G. 06 luglio 2017 n. 77;

VISTI gli artt. 15 e 16 del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165;

VISTO il D.A.G. del 18.11.2016 n. 13036 con il quale è stato istituito l'Ufficio Contratti dell'Avvocatura dello Stato;

VISTO l'art. 3, comma 2, del D.L. 16.05.1994 n. 293, convertito in legge 15.07.1994 n. 444, in materia di disciplina della proroga degli organi amministrativi;

PREMESSO che, al fine di mantenere livelli di servizio ottimali e di assicurare livelli qualitativi adeguati alla complessa e delicata attività defensionale affidata all'Avvocatura dello Stato, con immediati riflessi sui bilanci delle amministrazioni patrocinate, è indispensabile fornire strumenti di innovazione tecnologica che consentano di migliorare la gestione dei processi interni e l'interoperabilità con le Amministrazioni patrocinate e con gli organi giudiziari, conformemente alle esigenze del processo telematico;

CONSIDERATO che, per poter fornire esaustivamente gli strumenti sopra descritti,



Al Segretario Generale dell'Avvocatura dello Stato

l'Ufficio X – C.E.D. necessita di avvalersi, anche per l'anno 2018, del servizio per il coordinamento e la ristrutturazione dei processi di lavoro del Service Desk e dei processi complementari;

VISTA la nota del predetto Ufficio X – C.E.D., in data 09.11.2017, in cui si chiede all'Ufficio Contratti di provvedere all'acquisizione del servizio di coordinamento e ristrutturazione dei processi di lavoro del Service Desk per l'anno 2018, dettagliando nel Capitolato tecnico amministrativo i requisiti tecnico-professionali richiesti agli operatori invitati a partecipare alla procedura, nonché le modalità di erogazione del servizio stesso;

CONSIDERATO che le prestazioni del servizio di cui si necessita non sono fruibili attraverso gli strumenti messi a disposizione da Consip S.p.A.;

CONSIDERATO che la spesa complessiva da impegnare per il suddetto servizio non dovrà essere superiore ad € 130.000,00 (I.V.A. esclusa), e che la stessa graverà, per l'esercizio finanziario 2018, sul corrispondente capitolo 4490 tabella 2, del bilancio di previsione dello Stato il quale, per come dichiarato dall'Ufficio X – C.E.D., presenta la necessaria disponibilità secondo quanto previsto nel bilancio a legislazione vigente;

RITENUTO OPPORTUNO il ricorso alla procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. b) del D. Lgs. 18.04.2016 n. 50, e successive modifiche ed integrazioni, previa consultazione di 5 operatori economici qualificati a svolgere tale tipologia di servizio, individuati, sulla base di indagine di mercato, nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA);

CONSIDERATO che i tempi di completamento della suddetta procedura negoziata con 5 operatori economici, rendono urgente e indifferibile dare avvio immediato alla procedura stessa, al fine di garantire l'erogazione dei servizi richiesti dalla data del 1° gennaio 2018;

DATO ATTO che l'affidatario dovrà rispettare i requisiti richiesti dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019 approvato con D.A.G. del 30 gennaio 2017;

DATO ATTO che l'affidatario dovrà rilasciare la dichiarazione di cui all'art. 80, D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, e successive modifiche ed integrazioni, come previsto dal piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019 dell'Avvocatura Generale dello Stato;



Il Segretario Generale dell'Avvocatura dello Stato

Determina

- di affidare all'Ufficio Contratti, citato in premessa, l'avvio di una procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. b) del D. Lgs. 18.04.2016 n. 50, e successive modifiche ed integrazioni previa consultazione di 5 operatori economici qualificati a svolgere tale tipologia di servizio individuati, sulla base di indagine di mercato, nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), per la fornitura del servizio di coordinamento e ristrutturazione dei processi di lavoro del Service Desk per l'anno 2018;
- di adottare, ai fini dell'espletamento della procedura, il capitolato tecnico amministrativo allegato - che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento - nel quale sono indicati i requisiti tecnico-professionali richiesti agli operatori invitati a partecipare alla procedura e gli elementi essenziali dello stipulando contratto;
- di impegnare l'importo massimo di € 130.000,00 (I.V.A. esclusa) per il suddetto servizio;
- di nominare responsabile del procedimento la Dott.ssa Antonia Consiglio, in qualità di Preposto all'Ufficio X – C.E.D. di questa Avvocatura Generale;

Gli oneri derivanti dalla sottoscrizione del contratto oggetto della presente determina, graveranno sul capitolo 4490 del bilancio dello Stato – esercizio finanziario 2018.

IL SEGRETARIO GENERALE

Avv. Ruggero Di Martino



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

CENTRO ELABORAZIONE DATI

Coordinamento ristrutturazione Service Desk

Capitolato tecnico amministrativo

CIG



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

CENTRO ELABORAZIONE DATI

1	Premessa.....	4
1.1	Scopo del presente documento	4
1.2	Definizioni	4
2	Contesto.....	4
2.1	Funzioni dell'Avvocatura dello Stato	4
2.2	Contesto organizzativo	5
2.3	Contesto tecnologico	6
3	Fornitura.....	6
3.1	Oggetto della fornitura	6
3.1.1	Nuovo ambito operativo.....	6
3.1.2	Attività richieste	6
3.1.3	Reportistica a supporto.....	8
4	Tempi e modalità di esecuzione del servizio.....	8
4.1	Durata del servizio	9
4.2	Luogo di lavoro	9
4.3	Livelli di Servizio	9
5	Penalità.....	9
6	Informazioni generali sulla procedura	10
6.1	Formulazione e valutazione dell'offerta.....	10
6.2	Offerta tecnica	10
6.3	Offerta economica	11



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

CENTRO ELABORAZIONE DATI

6.4	Procedura di valutazione	11
6.5	Criteri di aggiudicazione delle offerte	11
6.6	Aggiudicazione delle offerte	12
6.7	Decadenza dell'aggiudicazione.....	12
6.8	Trattamento dei dati	12
7	Altre condizioni amministrative.....	13
7.1	Diritti di proprietà.....	13
7.2	Responsabilità e garanzie.....	13
7.3	Controversie	13
7.4	Spese contrattuali	13
7.5	Riservatezza e pubblicità	14
7.6	Modalità di pagamento.....	14
7.7	Risoluzione anticipata del contratto	14
7.8	Responsabile del procedimento.....	14
7.9	Osservanza di leggi, regolamenti e norme.....	15
7.10	Verifica dei requisiti	15
7.11	Codici di comportamento.....	15



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

CENTRO ELABORAZIONE DATI

1 Premessa

L'Avvocatura Generale dello Stato, (di seguito AGS) ha necessità di avvalersi di un servizio di coordinamento per la ristrutturazione dei processi di lavoro del Service Desk e dei processi complementari allo stesso con supporto alla conduzione del CED, così come descritto nel seguito del presente capitolato.

1.1 Scopo del presente documento

Il presente documento è mirato allo svolgimento di una procedura negoziata, non vincolante per l'AGS, allo scopo di individuare l'offerta economicamente più vantaggiosa per la fornitura di cui al punto precedente e meglio specificato nel seguito. Per lo svolgimento della presente indagine di mercato l'AGS si avvale della procedura di richiesta di offerta (R.d.O.) prevista dal mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) e ad essa rimanda per tutto quanto non previsto nel presente documento

1.2 Definizioni

Ai fini del presente capitolato: per "Fornitore" o "Aggiudicatario" si intende l'impresa aggiudicataria della fornitura. Con il termine "Committente" o "Amministrazione" si intende l'AGS. Quando non diversamente specificato, con "Capitolato" si intende il presente documento, con "Gara" si intende la gara da effettuare a fronte del Capitolato, con "Contratto" si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "Fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a fornire per onorare il contratto.

2 Contesto

2.1 Funzioni dell'Avvocatura dello Stato

L'Avvocatura dello Stato assicura, in via esclusiva, la consulenza, la rappresentanza e difesa in giudizio delle Amministrazioni statali, anche quelle a ordinamento autonomo, nonché altri soggetti pubblici non statali (tutte le Regioni a statuto speciale e diverse a statuto ordinario) o Enti sovvenzionati. Garantisce, altresì, le Amministrazioni estere (come le rappresentanze diplomatiche) e le Organizzazioni internazionali sia davanti ai giudici nazionali sia davanti alle Corti internazionali – nelle quali rappresenta il Governo italiano. Per ulteriori dettagli sul complesso delle funzioni pubbliche affidate all'Avvocatura dello Stato, si rinvia al relativo sito web istituzionale.

Al fine di mantenere livelli di servizio ottimali e di assicurare livelli qualitativi adeguati alla complessa e delicata attività defensionale affidata all'Avvocatura dello Stato con immediati riflessi sui bilanci delle amministrazioni patrocinate, è indispensabile fornire

strumenti di innovazione tecnologica che consentano di migliorare la gestione dei processi interni e l'interoperabilità con le Amministrazioni patrocinate e con gli organi giudiziari, conformemente alle esigenze del processo telematico.

2.2 Contesto organizzativo

L'Avvocatura Generale ha sede in Roma, in via dei Portoghesi 12 ed in via del Clementino 91/a. Le sedi distrettuali hanno sede in ciascun capoluogo di regione e, comunque, dove sono istituite sedi di corte d'appello. Presso ciascuna sede è stato individuato, nel novero del personale interno, un "referente tecnico" (ed un sostituto) che svolgono un'attività semplice di assistenza agli utenti finali secondo le indicazioni impartite dal CED.

Il CED, per suo compito istituzionale, eroga servizi ICT (Information Communication Technology) agli utenti dell'Avvocatura Generale dello Stato e delle sedi periferiche (attualmente in numero di 25) distribuite su tutto il territorio italiano.

Il CED è dotato, già da tempo, di un servizio di supporto di primo livello che costituisce il primo punto di front - office rispetto a tutte le problematiche prevalentemente di tipo "informatico", incontrate dagli utenti interni dell'Avvocatura, quindi riveste una funzione essenziale per garantire i necessari livelli di servizio, considerando anche che molti utenti sono dislocati in diverse sedi. Tale servizio provvede alla accettazione e registrazione di tutte le richieste di assistenza provenienti dagli utenti, alla risoluzione delle chiamate più semplici e al trasferimento al secondo livello competente per tipologia di intervento.

Il CED provvede, per il tramite del proprio Consegretario, a gestire i beni e le apparecchiature necessari per l'erogazione dei servizi ai propri utenti interni, sia per quanto concerne la parte hardware (server centrali, PC e/o postazioni utente, rete, sistemi di storage, ecc.) che per la parte software (Sistemi operativi, Applicazioni centralizzate e/o distribuite, Basi di dati, sistemi di gestione/monitoraggio rete) dei sistemi elaborativi. In particolare al Consegretario è affidata la conservazione e la gestione dei beni e dei magazzini in cui gli stessi beni sono contenuti per essere concessi in uso agli utenti finali o direttamente alla struttura tecnica del CED; nonché la distribuzione degli oggetti di cancelleria e di altro materiale di facile consumo. I magazzini si trovano sia presso la sede di via dei Portoghesi che in quella di via del Clementino.

Il CED ha inoltre avviato da tempo un progetto di riorganizzazione interna per adeguarsi alle raccomandazioni delle "best practice" ITIL (Information Technology Infrastructure Library, il modello di riferimento più diffuso nel mondo per l'organizzazione del Servizio IT).

I processi organizzativi che l'Avvocatura ha ritenuto prioritari sono: Configuration Management, Change Management, Incident Management e Problem Management.

Parallelamente alla ridefinizione organizzativa l'Ufficio si è dotato di strumenti a supporto dei processi, CMS (Configuration Management System, CMDB) e Gestione di Workflow per il flusso delle attività di Incident, Problem e Change.

In questo contesto si inserisce l'accordo di collaborazione che l'AGS ha di recente stipulato con la Corte dei conti che prevede, fra l'altro, la "condivisione delle esperienze in termine di gestione del data-center e dell'intera infrastruttura IT". Tale accordo comporterà una sostanziale modifica dei processi di gestione delle infrastrutture, dei servizi e della gestione dei processi di assistenza agli utenti.

2.3 Contesto tecnologico

Il servizio di Service Desk è attualmente gestito da un applicativo Open Source denominato CMDBuild, attraverso il quale vengono gestiti gli asset, le chiamate degli utenti finali e altre funzionalità quali la gestione del budget e la gestione dei progetti. Il CMDbuild svolge inoltre una funzione di reportistica e di gestione documentale attraverso Jasper Report e Alfresco, integrati al CMDBuild stesso.

La configurabilità del CMDBuild permette altresì di poter gestire altre funzioni all'interno del CED (gestione del budget, gestione del materiale di consumo, gestione dei contratti, ecc.) e altre tipologie di chiamate verso uffici specifici. Un'istanza del CMDBuild è dedicata infatti alle chiamate verso un ufficio specifico, che si occupa della verifica presso i tribunali delle richieste fatte degli avvocati direttamente dal portale dell'Avvocatura.

A seguito dell'accordo con la Corte dei Conti, di cui al precedente paragrafo, all'inizio del prossimo anno, il CED dell'AGS adotterà un nuovo strumento applicativo per la gestione e la tracciatura dell'iter di risoluzione delle chiamate da parte degli utenti (ServiceNow).

3 Fornitura

Come detto in premessa l'AGS, con il presente bando di gara, intende avvalersi di un servizio di coordinamento dei processi di lavoro del Service Desk e dei processi complementari, affinché i livelli di servizio della nuova organizzazione di gestione del Service Desk rispettino gli standard precedenti al cambiamento in corso. Inoltre sarà richiesto un supporto alla conduzione del CED, costituito da tutte le attività operative e strategiche descritte nel dettaglio del presente paragrafo.

3.1 Oggetto della fornitura

3.1.1 Nuovo ambito operativo

La nuova struttura organizzativa prevede la sostituzione del CMDBuild con un nuovo strumento per la gestione delle chiamate (ServiceNow). Gli utenti potranno richiedere assistenza sia attraverso il consueto canale telefonico che attraverso il portale di ServiceNow.

Inoltre, a seguito dell'accordo di collaborazione stipulato tra AGS e Corte dei Conti, la struttura dei secondi livelli subirà dei cambiamenti dovuti alla modifica delle policy sulla gestione della rete, del dominio e della gestione delle modifiche sui sistemi. L'istradamento delle chiamate ai secondi livelli è dettata dal tipo di categoria della chiamata in accordo con la struttura della Mappa Servizi contenuta all'interno di ServiceNow. Le modifiche sopra descritte sono ancora in via di completamento e sarà cura del servizio richiesto in questo capitolato coordinare tutte le figure coinvolte e di formalizzare le procedure operative relative ai nuovi processi.

3.1.2 Attività richieste

Le attività di dettaglio di tale servizio sono riassunte nei seguenti punti:

1. Supporto al Service Desk di primo livello per le chiamate riguardanti il CED. Si richiede il Coordinamento delle attività di Help Desk di primo livello e la verifica dell'attuazione delle procedure relative al corretto inserimento delle chiamate degli

utenti. Si richiede un aggiornamento continuo delle risorse impiegate all'accoglienza telefonica e delle procedure operative in continuo cambiamento a causa delle modifiche dei servizi durante l'anno.

2. Supporto al Service Desk di secondo livello per le chiamate riguardanti il CED. Si richiede un'attività di coordinamento fra i vari livelli operativi. Verifica delle procedure operative riguardanti la risoluzione delle chiamate dei secondi livelli in essere e completamento del gap tra la situazione attuale e quella desiderata.
3. Attività di Configuration&Change Management. Mantenimento dell'aggiornamento delle informazioni relative al Configuration Management System e le procedure operative riguardanti le modifiche Standard e Non Standard; gestione dell'iter di approvazione delle richieste di modifica Non standard; redazione e compilazione della reportistica riguardante le dotazioni informatiche dell'Amministrazione.
4. Attività di Incident Management. Redazione e compilazione della reportistica sugli incidenti ed analisi delle statistiche per controllare le chiamate aperte da più tempo e monitorare la tipologia di incidenti al fine di evidenziare eventuali problematiche interne al CED.
5. Attività di manutenzione ordinaria del CMDBuild. Mantenere la configurazione del CMDBuild e modifica della struttura della base dati (creando tabelle e relazioni), basata sulla conoscenza di tutti i Workflow operanti nel CMDBuild, della base dati, delle funzionalità degli utenti e dell'utente amministrativo del CMDBuild.
6. Supporto all'Ufficio Esterno, che utilizza un'istanza del CMDBuild dedicata alle proprie esigenze operative. Si richiede il supporto agli utenti del CMDBuild dell'Ufficio Esterno, la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'istanza stessa e l'evasione delle richieste di statistiche riguardanti le chiamate dell'Ufficio Esterno che potranno essere fatte dal Responsabile dell'ufficio stesso.
7. Supporto direzionale relativo al Service Desk. Evadere le richieste dell'Avvocatura Generale di Stato, riguardanti la fornitura di Report, sui dati presenti nel CMDBuild (attraverso lo strumento Open source Ireport); supportare l'Amministrazione sulle modifiche strutturali da apportare al CMDBuild allo scopo di integrare lo strumento di Configuration Management System (CMDBuild) con nuove informazioni o nuove funzionalità come ad esempio la gestione dei contratti o del materiale di consumo riportate nel paragrafo 2.3. Tale attività dovrà essere basata sulla conoscenza della base dati e delle funzionalità del CMDBuild.
8. Supporto direzionale generico. Supportare la direzione in merito a raccolta di dati, statistiche e report relativi non solo al CMDBuild ma anche relativi all'applicativo gestionale NsiWeb2, supportare la direzione per la messa a punto della metodologia del calcolo delle penali relative ai livelli di servizio di tutti i contratti che necessitano una verifica delle stesse, pubblicazione dei Report effettuati con Jasper Report sulla Intranet.
9. Affiancare l'AGS nella migrazione al nuovo strumento per la gestione delle chiamate (ServiceNow), garantendo:
 - a. Il supporto nella fase di configurazione del Portale e popolamento della Mappa Servizi;

- b. L'opportuna formazione e supporto al personale esterno e di AGS che dovrà utilizzare ServiceNow.

10. Garantire all'AGS il supporto direzionale generico anche in presenza della nuova organizzazione del Service Desk.

3.1.3 Reportistica a supporto

Nell'ambito di questo servizio base, inoltre, dovranno essere presentati, con cadenza bimestrale, la seguente reportistica:

- Relativamente alla gestione del Service Desk sarà composta da una serie di report che individuino:
 - Le tipologie di chiamate pervenute.
 - I servizi più colpiti da incidenti.
 - Le richieste di servizio e le richieste di modifica standard più utilizzate dagli utenti.
- Relativamente agli asset gestiti dal CMDBuild sarà composta da:
 - report riepilogativo sulla distribuzione degli asset diviso per tipologia, sede distrettuale di appartenenza e disponibilità.
 - report che controlli la congruità delle informazioni presenti nel CMDBuild (es: controllo degli utenti senza stanza o postazioni di lavoro senza utenti collegati, ecc.).

4 Tempi e modalità di esecuzione del servizio

L'erogazione del servizio dovrà essere garantita da una risorsa con profilo di Project Manager con una comprovata esperienza (almeno 10 anni) di analisi funzionale di applicazioni software in ambito Asset Management e disegno dei processi con metodologie standardizzate

La risorsa dedicata a tale servizio dovrà essere un Project Manager con le seguenti competenze:

- Possedere la Certificazione ITIL V3 Intermediate Service Operation.
- Avere esperienza nella realizzazione di progetti in ambito ITIL.
- Essere esperto di mappatura dei processi.
- Essere esperto di scrittura, implementazione e monitoraggio procedure in ambito IT.
- Avere una conoscenza degli strumenti di supporto utilizzati dall'Amministrazione (CMDBuild, IReport, ALFRESCO, ServiceNow).
- Avere una conoscenza eccellente di PostgreSQL per le interrogazioni alla base dati del cmdbuild, e di SQL per le interrogazioni alla base dati di NsiWeb2.

Il personale impiegato nel servizio dovrà possedere una continuità lavorativa presso l'azienda di almeno 8 anni.

La presenza in ufficio del personale incaricato dell'erogazione del servizio sarà effettuata mediante rilevamento automatico con apposita tessera, del cui corretto uso è responsabile l'intestatario della stessa.

Si precisa che la società aggiudicataria, in caso di smarrimento o furto della suddetta tessera da parte dell'intestatario, dovrà darne immediata comunicazione all'Amministrazione. Le tessere rilasciate dovranno essere restituite all'Amministrazione alla scadenza del rapporto contrattuale.

4.1 Durata del servizio

Il servizio dovrà essere svolto dal 1 gennaio 2018 al 31 dicembre 2018 per un totale garantito di 220 giornate lavorative, della durata ciascuna di 8 ore. Le eventuali ore di permesso e di assenza saranno concordate con il responsabile dell'Ufficio X – CED e andranno a decurtare il monte ore pattuito.

4.2 Luogo di lavoro

Tutte le attività saranno svolte presso la sede dell'AGS, sita in Via del Clementino, 91/A. Sarà possibile svolgere attività da remoto solo nei casi concordati e autorizzati, di volta in volta, dall'Amministrazione.

4.3 Livelli di Servizio

I livelli di servizio da rispettare riguardano:

- La reportistica di cui al paragrafo 3.1.3. I report saranno inviati entro il giorno 5 del mese, a cadenza bimestrale;
- La reportistica richiesta dall'Amministrazione per la quale viene definita una data di consegna dei report volta per volta.

5 Penalità

Le penalità sono applicabili per mancato rispetto delle condizioni di fornitura previste nel presente capitolato. Tali condizioni possono riferirsi a mancato svolgimento delle attività, ritardo nella loro esecuzione. Per mancato svolgimento delle attività o ritardo nella loro esecuzione si intendono quelli non giustificati e non sanati con sospensioni o proroghe accordate dalla AGS ed esclusivamente imputabili a cause dovute alla ditta o da essa provocate.

L'AGS si riserva di applicare o no le penali risultanti dal calcolo basato sui livelli di servizio a suo insidiabile giudizio, basato sull'effettiva analisi delle circostanze verificatesi e di eventi contingenti, verranno in ogni caso applicate le penali relative alla mancata presenza del personale.

Si prevede una penale di € 200,00 per ogni giorno di assenza non supportata dalle sostituzioni rispetto alle 220 giornate di lavoro indicate al paragrafo 4.1.

È prevista una penalità stabilita in € 50 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto

ai termini previsti per la consegna della reportistica di cui al paragrafo 3.1.3 a meno di una diversa data di consegna concordata con l'Amministrazione.

È prevista una penalità stabilita in € 50 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti per la consegna della reportistica che esula da quella standard bimestrale, per la quale verrà concordata volta per volta una data di consegna.

Le penalità applicate saranno scalabili dalle fatture emesse.

In ogni caso, le penalità non potranno superare il limite del 10% del valore dell'intera fornitura. Al superamento del limite del 10% l'AGS ha il diritto di risolvere il contratto ed eseguire la procedura in danno prevista.

Nel caso di risoluzione del contratto per incapacità ad eseguirlo, per negligenza nell'effettuare la fornitura, oppure per mancata rispondenza della fornitura ai requisiti funzionali prescritti nel presente capitolato, viene esperita l'azione in danno nelle forme prescritte, per cui la ditta è tenuta al pagamento dell'eventuale maggiore spesa che l'AGS dovesse sostenere per l'acquisto presso altre imprese delle prestazioni oggetto della fornitura.

6 Informazioni generali sulla procedura

Premesso che tutta la documentazione relativa alla presente indagine di mercato è pubblicata sul MePA, per ogni eventuale chiarimento attinente aspetti amministrativi e tecnici, le ditte invitate potranno rivolgersi direttamente al Responsabile del procedimento.

6.1 Formulazione e valutazione dell'offerta

Le offerte dovranno pervenire entro il termine specificato nella relativa procedura RdO pubblicata sul MePA.

Le offerte tecniche pervenute saranno valutate, da un'apposita commissione nominata ai sensi dell'art. 77 del D.lgs 18 aprile 2016 n. 50, sulla base dei criteri e secondo le modalità di seguito espone.

6.2 Offerta tecnica

La relazione tecnica dovrà contenere la descrizione dettagliata del servizio proposto e di tutte le attività offerte. All'interno di tali sezioni dovrà essere spiegato con chiarezza come la soluzione risponda a tutte le esigenze espresse nel presente capitolato.

Il Fornitore, nel redigere la propria Offerta Tecnica, dovrà attenersi all'indice descritto nella tabella 2.

I curriculum del personale che formerà il gruppo di lavoro dovranno essere prodotti in forma anonima.

Tabella 2

	Capitolo	Paragrafo
1	Introduzione	
2	Descrizione della fornitura	
2.1		Descrizione delle soluzioni proposte per il raggiungimento degli obiettivi della fornitura.
2.2		Descrizione delle caratteristiche e delle modalità di lavoro, metodi e tecniche adottati al fine di assicurare la corretta realizzazione della fornitura.
3	Risorsa	
3.1		Curriculum
4	Informazioni sul Fornitore	
4.1		Il Fornitore
4.2		Esperienza in servizi analoghi.
4.3		Proposte migliorative per la gestione del servizio

6.3 Offerta economica

L'offerta economica, di cui al presente capitolato, non può superare il limite massimo di **Euro 130.000,00** (centotrentamila/00) al netto dell'IVA.

6.4 Procedura di valutazione

Le offerte presentate sono esaminate in modo comparativo ed inserite in una graduatoria finale. Le fasi di valutazione e di aggiudicazione non comportano per l'AGS alcun obbligo nei confronti dei soggetti concorrenti, né può sorgere in capo ai concorrenti alcun diritto a qualsivoglia prestazione da parte della AGS stessa.

6.5 Criteri di aggiudicazione delle offerte

All'esito della procedura di valutazione, l'AGS dispone l'aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa; sono escluse le proposte non rispondenti a tutti i requisiti indicati nel presente capitolato; l'aggiudicazione ha luogo ai sensi dell'art. 95 del Decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50, sulla base dei criteri di valutazione descritti nella tabella 3.

Tabella 3

	DESCRIZIONE CRITERI	Punteggio max	Punteggio totale
1) Offerta tecnica	Soluzioni proposte per il raggiungimento degli obiettivi e modalità di lavoro e tecniche adottati al fine di assicurare la corretta realizzazione della fornitura.	20	60
	Caratteristiche professionali delle risorse coinvolte (es.: formazione, certificazioni, esperienze, ecc...) e del fornitore.	16	
	Esperienza in servizi analoghi.	14	
	Proposte migliorative per la gestione del servizio.	10	
2) Offerta economica	Importo		40
Totale			100

Il punteggio relativo alle offerte economiche viene calcolato dal sistema MePA con la formula a proporzionalità inversa, ed è compreso fra zero e quaranta.

6.6 Aggiudicazione delle offerte

L'AGS si riserva di non procedere all'aggiudicazione se nessuna delle offerte presentate risulta idonea; di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; di sospendere o non aggiudicare il servizio.

L'AGS si riserva comunque il diritto di non procedere alla stipula del contratto.

L'AGS si riserva la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione delle prestazioni oggetto del contratto fino alla concorrenza di un quinto ai sensi dell'art. 106 del d.lgs 18/11/2016 n. 50.

6.7 Decadenza dell'aggiudicazione

Il soggetto aggiudicatario decade dall'aggiudicazione in caso di mancata stipula del contratto, salva l'impossibilità derivante da causa al medesimo non imputabile, ove debitamente documentata.

Il soggetto aggiudicatario decade inoltre dall'aggiudicazione nel caso in cui l'AGS accerti, nei confronti del medesimo:

- La sussistenza di una delle cause impeditive di cui agli articoli 83 e 84 del D lgs n. 159 del 6/9/2011 e successive modificazioni e integrazioni in tema di documentazione antimafia;
- La sussistenza di una delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs n. 50 del 18/4/2016 e successive modifiche e integrazioni, o di altra causa di esclusione prevista nel presente capitolato;
- La violazione delle disposizioni in materia di assunzioni obbligatorie, di cui alla Legge n. 68/1999.

Laddove ricorra una delle cause ostative di cui al precedente periodo, l'AGS procederà alla stipula del contratto secondo l'ordine di graduatoria.

6.8 Trattamento dei dati

Il trattamento dei dati dei concorrenti, con particolare riguardo agli eventuali dati "sensibili", è effettuato ai sensi del Decreto legislativo n. 196 del 2003 e successive modifiche e integrazioni in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza; tale trattamento può essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

La ditta concorrente può specificare, nell'offerta tecnica, se ritiene la documentazione presentata, e quale parte, coperta da riservatezza, con riferimento a comprovati diritti relativi a marchi, know-how, brevetti ecc.

7 Altre condizioni amministrative

7.1 Diritti di proprietà

Tutto ciò che viene prodotto nell'esecuzione delle attività contrattuali (analisi di dettaglio, applicazioni, codice sorgente, documentazione, test-suite ecc.) è da intendersi di esclusiva proprietà dell'AGS che, in base alle vigenti norme di legge, può avvalersi della facoltà di riutilizzarlo in tutto o in parte.

L'AGS mantiene la proprietà su tutti i dati e artefatti (inclusi il codice sorgente, la documentazione, l'analisi dei processi ecc.) forniti nell'ambito del contratto.

L'aggiudicataria si obbliga a:

- consegnare all'AGS il codice sorgente dell'applicativo fornito;
- cedere irrevocabilmente all'AGS tutti i diritti sul codice stesso, se prodotto ex novo;
- consegnare tutta la documentazione utile.

Si precisa infine che ogni utilizzo o riuso, da parte di terzi, di tutto o parte del prodotto software sviluppato deve essere esplicitamente autorizzato dall'AGS.

7.2 Responsabilità e garanzie

L'aggiudicataria dichiara che nell'offerta economica sono compresi tutti i diritti e le eventuali indennità relative all'impiego di metodi, dispositivi e materiali eventualmente coperti da diritti di brevetto, d'autore e, in genere, da altri diritti di privativa.

L'AGS non assume in ogni caso alcuna responsabilità per l'ipotesi in cui l'aggiudicataria abbia usato dispositivi, soluzioni tecniche o altro di cui terze parti siano titolari di brevetto o privativa.

L'aggiudicataria è tenuta alle garanzie per le difformità e i vizi come previsto dagli articoli 1667 e 1668 del Codice Civile.

L'aggiudicataria risponde penalmente e civilmente dei danni di qualsiasi genere che dovessero derivare a persone o cose durante lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto.

7.3 Controversie

In caso di controversie relative all'interpretazione e/o all'esecuzione del contratto, viene esperito un tentativo di conciliazione finalizzato alla relativa, immediata soluzione in via amministrativa.

In ipotesi di mancato accordo è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

7.4 Spese contrattuali

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese contrattuali e tutti gli oneri fiscali relativi al presente atto, fatto salvo l'eventuale diritto di rivalsa, laddove previsto espressamente dalla legge.

7.5 Riservatezza e pubblicità

L'aggiudicataria si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni relative all'AGS di cui dovesse venire in possesso nel corso dell'esecuzione del contratto e si dichiara sin da ora disponibile a sottoscrivere tutte le clausole di riservatezza specifiche che dovessero occorrere.

L'aggiudicataria, senza venir meno all'impegno di riservatezza di cui al punto precedente ed alle eventuali clausole di riservatezza specifiche, può avvalersi del presente contratto con finalità di eventuali referenze verso terzi.

7.6 Modalità di pagamento

I pagamenti in favore dell'aggiudicatario sono effettuati secondo le norme di legge in vigore e fanno seguito alla presentazione di regolari fatture per le quali siano state positivamente superate le rituali verifiche.

In attuazione del Decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze 3 aprile 2013, n.55 ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, le fatture in formato elettronico dovranno essere inviate al "Sistema di Interscambio" gestito dall'Agenzia delle Entrate che poi le renderà disponibili all'amministrazione. Il codice IPA, che andrà riportato sulla fattura, per l'Ufficio X – CED dell'Avvocatura Generale dello Stato è: **OGQALD**.

7.7 Risoluzione anticipata del contratto

Fatta salva ogni altra disposizione che autorizzi il committente alla risoluzione anticipata del contratto, tale facoltà è prevista esplicitamente per la AGS nei seguenti, specifici casi:

- applicazione di penali come previsto all'apposito paragrafo oltre il valore del 10% dell'intera fornitura;
- inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio assegnato dalla AGS alla ditta per porre fine all'inadempimento;
- violazione dei brevetti industriali e diritti d'autore;
- subappalto;
- cessione del contratto
- cessazione dell'attività;
- fallimento o concordato preventivo.

In caso di risoluzione anticipata del contratto, al fine di valutare l'entità degli eventuali danni subiti, l'AGS procede ad una stima dei beni e servizi forniti e da fornire.

7.8 Responsabile del procedimento

L'unità organizzativa competente per il presente procedimento è l'Ufficio X – Centro Elaborazione Dati; responsabile del procedimento, per quanto attiene alla fase di

progettazione ed esecuzione, è la dott.ssa Antonia Consiglio, in qualità di preposto all'Ufficio suddetto; per la fase di relativo affidamento, responsabile del procedimento è la dott.ssa Carla Ciampa, in qualità di preposto all'Ufficio Contratti.

7.9 Osservanza di leggi, regolamenti e norme

L'aggiudicatario, sotto la sua esclusiva responsabilità, deve osservare le disposizioni legislative vigenti, come pure tutti i regolamenti, le norme e le prescrizioni delle competenti Autorità in materia di contratti di lavoro e sicurezza.

In particolare gli operatori economici invitati a partecipare alla presente procedura devono dichiarare di non trovarsi in alcuna delle condizioni ostative di cui all'art. 80 del d.lgs. n. 50/2016.

7.10 Verifica dei requisiti

L'AGS si riserva di procedere, nei confronti dell'aggiudicataria, alla verifica dei requisiti di carattere generale, tecnico-professionale ed economico-finanziario avvalendosi del sistema AVCPASS.

7.11 Codici di comportamento

In caso di prestazioni da eseguirsi presso l'amministrazione, l'aggiudicatario è tenuto al rispetto dei Codici di comportamento e dei codici etici di cui all'art. 54 del d.lgs. n. 165/2001 fornendo specifica accettazione.