



# *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, l'Avvocatura Generale dello Stato ha avviato una procedura ad evidenza europea per l'affidamento di una struttura di servizio denominata *“Centro Documentale”* per la scansione e il protocollo della documentazione relativa all'area legale;

**CONSIDERATO** che, nelle more che vengano espletate tutte le operazioni relative alla procedura su indicata, il servizio di scansione e protocollo, della documentazione legale che perviene in Avvocatura, riveste carattere indispensabile e, pertanto, non può interrompersi;



# *Al Segretario Generale dell'Avvocatura dello Stato*

**VISTA** la nota dell'Ufficio X - C.E.D., in data 24.11.2017, in cui si chiede all'Ufficio Contratti di provvedere all'acquisizione del suddetto servizio di scansione e protocollazione degli atti legali per il periodo dal 1° gennaio al 31 ottobre 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 € 134.000,00 (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;

**CONSIDERATO** che, oltre all'indispensabilità, il servizio richiesto riveste anche un carattere altamente fiduciario trattando dati sensibili afferenti all'attività legale e che la società Bucap S.p.A., presenta i necessari requisiti di comprovata esperienza nel settore e di affidabilità avendo già svolto per l'Avvocatura, nell'anno 2017, prestazioni di analogo contenuto con esiti assolutamente positivi;

**RITENUTO** che - nel pieno rispetto del principio di rotazione degli incarichi di cui all'art. 36 del d.lgs n. 50/2016, e successive modifiche ed integrazioni, nonché alle linee guida n. 4 dell'ANAC - l'invito a partecipare al pertinente confronto competitivo possa essere esteso anche alla Ditta uscente per le illustrate motivazioni afferenti alla qualità del servizio reso e considerate anche le peculiari caratteristiche del mercato di riferimento;

**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



# *Il Segretario Generale dell'Avvocatura dello Stato*

dell'Avvocatura Generale 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 scansione e protocollazione della documentazione legale che perviene all'Istituto per il periodo dal 1° gennaio al 31 ottobre 2018;
- di invitare al confronto competitivo anche la società che ha già fornito il servizio di cui trattasi nel precedente rapporto contrattuale, raggiungendo un grado di soddisfazione tale da indurre l'amministrazione a reconsiderarne la partecipazione;
- 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 € 134.000,00 (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

# **Centro Documentale – Servizi di Posta, Scansione e Protocollazione**

Capitolato Tecnico Amministrativo



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

**INDICE**

<b>1</b>	<b>Premessa .....</b>	<b>5</b>
1.1	<i>Scopo del presente documento.....</i>	5
1.2	<i>Terminologia .....</i>	5
1.3	<i>Definizioni e acronimi.....</i>	5
1.4	<i>Appendici.....</i>	6
<b>2</b>	<b>Contesto .....</b>	<b>6</b>
2.1	<i>Funzioni dell'Avvocatura dello Stato .....</i>	6
2.2	<i>Contesto organizzativo .....</i>	7
2.3	<i>Contesto documentale .....</i>	7
2.4	<i>Centro Documentale .....</i>	7
2.5	<i>Contesto normativo .....</i>	8
2.6	<i>Contesto tecnologico - Software disponibili .....</i>	8
<b>3</b>	<b>Fornitura.....</b>	<b>9</b>
3.1	<i>Oggetto della fornitura.....</i>	9
3.1.1	<i>Tipologia e quantità dei documenti trattati .....</i>	9
3.1.2	<i>Orari di prestazione del servizio.....</i>	10
3.1.3	<i>Utenti .....</i>	11
3.2	<i>Durata ed inizio attività.....</i>	11
3.3	<i>Personale .....</i>	11
3.4	<i>Logistica.....</i>	11
3.5	<i>Descrizione della fornitura .....</i>	12
3.5.1	<i>Ricezione e riconsegna documentazione.....</i>	12
3.5.1.1	<i>Ricezione e presa in carico .....</i>	12
3.5.1.2	<i>Ordinamento e classificazione della documentazione .....</i>	13
3.5.1.3	<i>Scarico e riconsegna .....</i>	13
3.5.2	<i>Gestione ufficio posta .....</i>	13
3.5.2.1	<i>Caratteristiche del servizio .....</i>	13
3.5.2.1.1	<i>Ricezione e lavorazione .....</i>	13
3.5.2.1.2	<i>Consegna originali .....</i>	14
3.5.3	<i>Scansione documenti cartacei.....</i>	14
3.5.3.1	<i>Caratteristiche del servizio .....</i>	14
3.5.3.2	<i>Descrizione del processo.....</i>	14
3.5.3.2.1	<i>Ricezione .....</i>	14
3.5.3.2.2	<i>Verifica segnale di scansione .....</i>	14
3.5.3.2.3	<i>Apposizione segnale di scansione .....</i>	14
3.5.3.2.4	<i>Normalizzazione.....</i>	15
3.5.3.2.5	<i>Scansione .....</i>	15
3.5.3.2.6	<i>Lettura OCR Full Text del documento.....</i>	15
3.5.3.2.7	<i>Rilascio file.....</i>	15
3.5.3.2.8	<i>Riconsegna del documento originale .....</i>	15
3.5.4	<i>Processo di trattamento documentale per protocollo e acquisizione ottica .....</i>	15
3.5.4.1	<i>Caratteristiche del servizio .....</i>	15
3.5.4.2	<i>Descrizione del processo.....</i>	16
3.5.4.2.1	<i>Ricezione .....</i>	16
3.5.4.3	<i>Documenti da protocollare .....</i>	16
3.5.4.4	<i>Protocollazione in arrivo.....</i>	16
3.5.4.4.1	<i>Stampa e apposizione del "Codice a barre".....</i>	16



## AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

### CENTRO ELABORAZIONE DATI

3.5.4.4.2	Verifica segnale di scansione .....	17
3.5.4.4.3	Apposizione segnale di scansione .....	17
3.5.4.4.4	Normalizzazione.....	17
3.5.4.4.5	Scansione .....	17
3.5.4.4.6	Riconoscimento "codice a barre" .....	17
3.5.4.4.7	Lettura OCR Full Text del documento.....	18
3.5.4.4.8	Validazione dati .....	18
3.5.4.4.9	Rilascio file.....	18
3.5.4.4.10	Verifica corretto svuotamento cartella .....	18
3.5.4.4.11	Riconsegna del documento originale .....	18
3.5.4.5	Protocollazione in partenza .....	18
3.5.4.5.1	Normalizzazione.....	18
3.5.4.5.2	Scansione .....	19
3.5.4.5.3	Protocollo .....	19
3.5.4.5.4	Trasmissione documenti in uscita.....	19
3.5.4.5.5	Riconsegna del documento originale .....	19
3.5.4.6	Documenti protocollati altro sistema di protocollo.....	19
3.5.4.6.1	Stampa e apposizione del "Codice a barre".....	19
3.5.5	Controlli formali sulle diverse fasi del processo .....	20
<b>3.6</b>	<b>Caratteristiche minime delle apparecchiature .....</b>	<b>20</b>
3.6.1	Apparecchiatura tipo "A" - Scanner A3- .....	21
3.6.2	Apparecchiatura tipo "B" - PDL di protocollazione.....	22
3.6.3	Apparecchiatura tipo "C" - Etichettatrice .....	22
3.6.4	Materiali di consumo .....	22
3.6.5	Canone.....	22
3.6.6	Requisiti di sicurezza e di conformità ambientale .....	22
<b>4</b>	<b>Descrizione dei servizi connessi .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1</b>	<b>Consegna e installazione.....</b>	<b>23</b>
4.1.1	Verbale di inizio servizio .....	24
<b>4.2</b>	<b>Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro .....</b>	<b>24</b>
4.2.1	Assistenza tecnica e manutenzione .....	24
4.2.2	Fornitura dei Materiali di consumo .....	24
4.2.3	Struttura organizzativa ed infrastruttura tecnologica .....	24
<b>4.3</b>	<b>Ritiro e trattamento dei materiali di Consumo usati.....</b>	<b>26</b>
<b>4.4</b>	<b>Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza .....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>Modalità di esecuzione.....</b>	<b>27</b>
<b>5.1</b>	<b>Gestione della fornitura .....</b>	<b>27</b>
5.1.1	Responsabile del Servizio .....	27
5.1.2	Responsabile esterno del trattamento dei dati.....	27
<b>5.2</b>	<b>Assicurazione qualità.....</b>	<b>27</b>
5.2.1	Piano di Qualità .....	28
<b>6</b>	<b>Verifiche delle apparecchiature.....</b>	<b>30</b>
<b>7</b>	<b>Requisiti di qualità e livelli di servizio .....</b>	<b>30</b>
7.1	Disponibilità del centro documentale (DCD).....	31
7.2	Rispetto dei tempi contrattuali di gestione dell'Ufficio Posta (RTGUP).....	31
7.3	Rispetto del numero dei documenti da protocollare (RNDP) .....	31
7.4	Qualità del processo di trattamento documentale (QPTD).....	32



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

CENTRO ELABORAZIONE DATI

7.5	<i>Qualità Riconoscimento "codice a barre" (QPRCB)</i> .....	32
7.6	<i>Tempo di ripristino delle apparecchiature (TRA)</i> .....	32
7.7	<i>Misurazione dei livelli di servizio</i> .....	32
8	<b>Cessazione Attività – Attività Di Fine Contratto</b> .....	32
8.1	<i>Servizio di disinstallazione</i> .....	32
9	<b>Informazioni generali</b> .....	33
9.1	<i>Formulazione e valutazione dell'offerta</i> .....	33
9.2	<i>Offerta tecnica</i> .....	33
9.3	<i>Offerta economica</i> .....	33
9.4	<i>Procedura di valutazione</i> .....	33
9.5	<i>Criteri di aggiudicazione delle offerte</i> .....	33
9.5.1	<i>Criteri di valutazione offerta Tecnica</i> .....	34
9.6	<i>Aggiudicazione delle offerte</i> .....	39
9.7	<i>Decadenza dell'aggiudicazione</i> .....	39
9.8	<i>Trattamento dei dati</i> .....	39
10	<b>Altre condizioni amministrative</b> .....	40
10.1	<i>Diritti di proprietà</i> .....	40
10.2	<i>Responsabilità e garanzie</i> .....	40
10.3	<i>Cauzione</i> .....	40
10.4	<i>Controversie</i> .....	40
10.5	<i>Spese contrattuali</i> .....	41
10.6	<i>Riservatezza e pubblicità</i> .....	41
10.7	<i>Modalità di pagamento</i> .....	41
10.8	<i>Penali</i> .....	41
10.9	<i>Risoluzione anticipata del contratto</i> .....	43
10.10	<i>Osservanza di leggi, regolamenti e norme</i> .....	44
10.11	<i>Requisiti aggiudicatari</i> .....	44
10.12	<i>Codici di comportamento</i> .....	44
10.13	<i>Responsabile del procedimento</i> .....	44



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

## 1 Premessa

L'Avvocatura Generale dello Stato, (di seguito Avvocatura o AGS) ha necessità di mantenere una struttura organizzativa complessa, composta di mezzi e personale, che provveda all'erogazione dell'insieme di servizi di trattamento Documentale e dei servizi connessi, denominato per brevità Centro Documentale.

### 1.1 SCOPO DEL PRESENTE DOCUMENTO

Il presente documento è mirato allo svolgimento di una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, non vincolante per l'AGS, allo scopo di individuare l'offerta economicamente più vantaggiosa per la fornitura dei servizi complessi 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 TERMINOLOGIA

Di seguito, con il termine "Fornitore" o "Aggiudicatario" va intesa l'impresa aggiudicataria della fornitura. Con il termine "Committente" o "Amministrazione" va inteso 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.

### 1.3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico con il termine:

*"Apparecchiatura"* o *"Apparecchiature"* si intende lo scanner o PDL da utilizzare per l'esecuzione dei servizi, nelle configurazioni e con i dispositivi di seguito previsti;

*"Materiali di consumo"* si intende ogni materiale necessario per il funzionamento e l'utilizzo delle Apparecchiature ad esclusione della carta; nel Materiale di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici e le etichette autoadesive;

*"Data di inizio servizio "* si intende la data di esito positivo della verifica e di conseguente accettazione dei servizi;

*"Giorni lavorativi"* si intendono tutti i giorni esclusi domenica e festivi;

*"Ore lavorative"* si intendono le ore comprese negli intervalli dalle 8,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 08,00 alle 13,00;

*"RPA"* responsabile del procedimento;





AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

“NSIWeb2” applicativo gestionale dell’Avvocatura dello Stato in cui è presente, tra le altre, la funzione di protocollo informatico;

*"Responsabile del Servizio"* si intende il Responsabile del servizio di cui al paragrafo 5.1.1;

*"Responsabile esterno del trattamento dei dati"* si intende il Responsabile del servizio di cui al paragrafo 5.1.2;

*"SLA - Service Level Agreement"* si intendono tutti i livelli di servizio previsti dal Capitolato;

*"PEC"*, si intende Posta Elettronica Certificata, come definita dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 68/2005 e dalle successive regole da esso previste.

#### 1.4 APPENDICI

Sono parte integrante del presente Capitolato le seguenti Appendici:

- Appendice A: Schede Indicatori di Qualità
- Appendice B: Manuale utente applicazione di protocollo informatico (Arrivo)
- Appendice C: Manuale utente applicazione di protocollo informatico (Partenza)
- Appendice D: Schema flusso di lavorazione
- Appendice E: Segnatura di protocollo
- APPENDICE (F1): "Layout via dei Portoghesi"
- APPENDICE (F2): "Layout via dei Portoghesi - particolare Locale 32"

## 2 Contesto

### 2.1 FUNZIONI DELL’AVVOCATURA DELLO STATO

L'Avvocatura dello Stato (AdS) 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 i livelli di servizio e assicurare livelli qualitativi adeguati dell’attività defensionale con immediati riflessi sui bilanci delle Amministrazioni patrocinate, è indispensabile fornire strumenti d’innovazione tecnologica che consentano di migliorare la gestione dei processi



## AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO CENTRO ELABORAZIONE DATI

interni e l'interoperabilità con le Amministrazioni difese e con gli organi giudiziari, anche in relazione alle incombenze previste dal processo telematico.

### 2.2 CONTESTO ORGANIZZATIVO

L'Avvocatura Generale dello Stato ha sede in Roma, in via dei Portoghesi n. 12 ed in via del Clementino n. 91/a.

L'Avvocatura è organizzata in uffici. Tra questi in particolare si citano quelli che, per la natura delle funzioni svolte, avranno maggiori contatti con gli addetti al Centro Documentale:

L'Ufficio V - Archivio e Impianti, cura gli adempimenti e le lavorazioni riguardanti i seguenti settori: protocollo atti notificati, corrispondenza in arrivo, corrispondenza in partenza; impianto degli affari legali.

Ufficio VI - Collaborazione Professionale, cura il servizio di segreteria di Avvocati e Procuratori e quello di copia generale; attende altresì ai rapporti con tipografie, copisterie, servizi di corriere e posta celere esterni all'AGS.

Nell'ambito dell'Ufficio IV – Economato è presente il servizio di Anticamera addetto alla movimentazione della documentazione all'interno dei locali dell'Avvocatura Generale dello Stato e il servizio Posta che provvede alla movimentazione di parte della corrispondenza in arrivo e di tutta la posta diretta agli uffici postali.

Infine nei locali della Portineria vengono di norma consegnati la posta e gli atti notificati in arrivo.

### 2.3 CONTESTO DOCUMENTALE

Per i compiti e le proprie attività istituzionali, l'Avvocatura Generale dello Stato ha necessità di scambiare documenti con tutte le Amministrazioni patrocinate e con l'Autorità Giudiziaria. Tali documenti sono trasmessi utilizzando il canale della Posta Elettronica Certificata e, in misura sempre minore, i canali tradizionali della posta, oltre che il telefax.

Esiste inoltre una forte interazione e comunicazione interna, cioè tra l'Avvocatura Generale con sede in Roma e le Avvocature Distrettuali distribuite sul territorio nazionale.

L'Avvocatura riceve la notifica di atti giudiziari che una volta scansionati, vengono trasmessi, tramite PEC, alle Amministrazioni patrocinate, al fine di richiedere la documentazione necessaria per predisporre le difese in giudizio.

### 2.4 CENTRO DOCUMENTALE

L'AGS dispone attualmente di un Centro Documentale, che, gestito da un fornitore esterno in collaborazione con il personale interno, eroga servizi complessi facenti parte di flussi di lavoro strutturati o configurabili come attività semplici a richiesta dei singoli utenti, relativi tutti al trattamento di documenti.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

## 2.5 CONTESTO NORMATIVO

Recenti disposizioni normative promuovono un maggiore uso dei mezzi informatici ai fini della de-materializzazione dei documenti. A titolo esemplificativo si richiamano quelle relative alla Posta Elettronica Certificata (PEC).

Il D.L. n. 185/2008 (c.d. decreto Anticrisi) all'art. 16, al comma 8 prevede l'istituzione della casella di posta certificata per ogni registro di protocollo e la sua pubblicazione sull'apposito elenco gestito dal CNIPA (ora AGID). A tale prescrizione l'AGS ha già da tempo adempiuto. Inoltre, al comma 9, la norma prevede che le comunicazioni tra PA possono essere inviate tramite PEC senza che il destinatario sia tenuto a dichiarare la propria disponibilità. All'art. 16 bis al comma 6: le PA utilizzano unicamente la PEC per le comunicazioni e le notificazioni che hanno come destinatari i dipendenti della stessa o di altra Pubblica Amministrazione.

La Legge finanziaria 2008, legge 244/08 all'art. 2 al comma 589 e 590 contiene norme volte a sanzionare il mancato uso della PEC. In particolare se il mancato uso della PEC supera il 50% del totale della corrispondenza inviata è prevista una riduzione del 30% delle risorse stanziare per spese postali (corrispondenza cartacea).

In base, poi, all'art. 47, comma 1, del D. lgs. 7 marzo 2005, n. 82, come modificato dall' art. 32, comma 1, lett. c), D.Lgs. 30 dicembre 2010, n. 235, *“Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa”* e, in base al successivo comma 1 bis, inserito dall' art. 6, comma 1, lett. a), D.L. 18 ottobre 2012, n. 179 , convertito, con modificazioni, dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 *“l'inosservanza della disposizione di cui al comma 1, ferma restando l'eventuale responsabilità per danno erariale, comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare”*.

## 2.6 CONTESTO TECNOLOGICO - SOFTWARE DISPONIBILI

Nell'AGS è presente una LAN. Le postazioni collegate all'interno della LAN, per motivi di sicurezza, fanno parte di un Dominio Windows e i loro utilizzatori non possiedono diritti di amministrazione. Su ciascuna di esse è installato un programma di antivirus la cui gestione e aggiornamento avviene in modalità centralizzata.

L'AGS dispone di un sistema automatizzato di protocollo informatico e di gestione documentale (NSIWeb2). Tale sistema dovrà essere alimentato tramite i servizi richiesti al Centro Documentale e pertanto sarà messo a disposizione degli addetti e dovrà da questi essere utilizzato. L'AGS si è inoltre dotata di una procedura informatica automatizzata che provvede a prelevare documenti elettronici, opportunamente classificati, da un'apposita cartella di sistema e successivamente ad inserirli nel proprio repository documentale.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

## 3 Fornitura

### 3.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Come detto in premessa, l'AGS con il presente bando di gara intende gestire parte delle attività e servizi complessi già svolti dal Centro Documentale esistente, facenti parte di flussi di lavoro strutturati o configurabili come attività semplici a richiesta dei singoli utenti, relativi tutti al trattamento di documenti.

In generale i servizi erogati dal nuovo Centro Documentale dovranno essere finalizzati a:

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

In particolare, l'AGS con il presente bando di gara intende gestire i seguenti servizi già svolti dal Centro Documentale:

- ricezione e riconsegna della documentazione (cfr par. 3.5.1)
- gestione ufficio posta (cfr par.3.5.2);
- servizio di scansione di documenti (cfr par. 3.5.3)
- processo di trattamento documentale per protocollo e acquisizione ottica (cfr par. 3.5.4).

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto degli SLA previsti ed i servizi connessi di cui al capitolo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del presente Capitolato Tecnico per tutta la durata del contratto.

#### 3.1.1 Tipologia e quantità dei documenti trattati

A seguire un elenco (non esaustivo) dei documenti che pervengono all'AGS, o che all'interno di questa vengono formati o sono presenti, e che possono essere oggetto di trattamento del Centro Documentale:



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

- atti legali in ingresso e in uscita,
- lettere in ingresso e in uscita,
- fascicoli relativi a cause legali,
- documenti non finiti prodotti dagli Avvocati,
- cartelle del personale,
- pratiche amministrative varie,
- documenti legati al ciclo fatture passive, ecc.

Tali documenti, prevalentemente in formato A4, sono fascicolati in vario modo, possono essere doppia faccia, sono in genere separabili ed apribili per consentire la loro lavorazione.

**Tabella 1: Quantità dei documenti da trattare nei servizi di Posta, Scansione e Protocollo**

Tipologia documento	Unità di misura	Quantità media dei documenti nell'unità di tempo		Valori max giornalieri
		Mensile	Giornaliero	
Processo di trattamento documentale per protocollo e acquisizione ottica	Documenti	7.000	350	1.000
Scansione di documenti cartacei	Facciate	400.000	17.000	50.000
Ufficio Posta	Documenti	5.000	300	800

Nel conteggio delle facciate sono comprese le facciate bianche eventualmente presenti nel documento. Con facciata bianca si intende la facciata di un foglio che contiene un numero di "pixel" al di sotto di una soglia minima stabilita. Tale soglia minima dovrà essere concordata con AGS.

### 3.1.2 Orari di prestazione del servizio

Il Centro Documentale eroga i servizi, descritti nei successivi paragrafi, esclusi i giorni festivi, presso la sede di via dei Portoghesi nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00;



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

- il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00.

Si consente la presenza del personale del Fornitore anche in orari differenti da quelli sopra indicati. Tale presenza deve preventivamente essere autorizzata dall'AGS e non può prolungarsi oltre gli orari indicati:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 21.30;
- il sabato dalle ore 07.30 alle ore 14.30.

Eventuali motivate richieste di variazione degli orari e delle modalità di erogazione del servizio devono preventivamente essere autorizzate dall'AGS.

### 3.1.3 Utenti

Gli utenti cui è rivolto i servizi di Centro Documentale sono i dipendenti dell'Avvocatura Generale dello Stato (circa 400), situati nelle due sedi principali di Roma in Via dei Portoghesi e in Via del Clementino. Gli utenti a loro volta si suddividono in Avvocati dello Stato o personale amministrativo opportunamente qualificato.

### 3.2 DURATA ED INIZIO ATTIVITÀ

Il contratto decorre dal 2 gennaio 2018 al 31 ottobre 2018. Il fornitore dovrà assicurare l'attivazione del servizio nel più breve tempo possibile dalla data di decorrenza del contratto e comunque non oltre l'11 gennaio 2018.

Dell'attivazione verrà dato atto mediante "*Verbale di inizio servizio*" di cui al successivo paragrafo 4.1.1.

### 3.3 PERSONALE

Al Centro Documentale devono essere assegnate almeno 4 unità di personale, fermo restando l'obbligo del fornitore di garantire il rispetto dei livelli di servizio richiesti.

### 3.4 LOGISTICA

L'AGS metterà a disposizione, per lo svolgimento dei servizi, in comodato d'uso i locali siti al piano terra della sede di via dei Portoghesi, 12, Roma (cfr. Appendice F1 e F2) nella misura strettamente necessaria all'espletamento del servizio del Centro Documentale.

Nei locali dedicati al servizio è prevista la presenza esclusiva del personale del fornitore. Tuttavia, sia per la consegna del materiale da lavorare, che per evidenti ragioni organizzative o di eventuali collaborazioni reciproche durante lo svolgimento del servizio, è possibile che nei medesimi locali possa occasionalmente entrare anche il personale di AGS (cfr. ad es. paragrafo 3.5.2.1).

L'AGS dichiara che i locali sono conformi alle vigenti normative in materia sanitaria, ambientale, inquinamento e di sicurezza antinfortunistica, al fine dello svolgimento delle attività di cui al presente Capitolato Tecnico, nonché dell'installazione delle attrezzature necessarie.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

Le forniture di energia, acqua, condizionamento locali, saranno a carico dell'AGS ed eventuali adeguamenti dei locali esistenti saranno effettuati dalla medesima.

Presso i locali dove sarà erogato il servizio sarà resa disponibile una linea telefonica abilitata per le chiamate urbane ed una connessione Internet tramite LAN dell'AGS.

Le spese per le pulizie dei locali adibiti allo svolgimento del servizio sono a carico dell'AGS.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali, presso cui sarà svolto il servizio, sarà a carico dell'AGS, fatti salvi gli eventuali danni causati per colpa o incuria del personale del Fornitore. Sarà cura del Fornitore comunicare all'AGS le esigenze di manutenzione straordinaria.

### **3.5 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA**

La fornitura si articola in servizi semplici, richiesti in genere direttamente dagli utenti qualificati, e in servizi complessi e strutturati che in quanto rientranti in processi documentali dell'AGS sono soggetti a regole precise.

Il Fornitore dovrà essere in grado, in qualsiasi momento, di prevedere i tempi di consegna del lavoro affidato e di organizzarsi al fine del rispetto dei medesimi, pianificando le richieste in base a motivata urgenza.

Il Fornitore dovrà prevedere la gestione dei servizi anche attraverso una forte interazione con il personale interno già presente in AGS e dovrà svolgere formazione al personale medesimo (i.e. training on the job) in caso vengano utilizzate particolari procedure amministrative e/o tecniche al fine di svolgere il lavoro.

#### **3.5.1 Ricezione e riconsegna documentazione**

Per ricezione s'intendono tutte le operazioni propedeutiche necessarie per la presa in carico da parte del Centro Documentale dei documenti ai fini delle successive lavorazioni. Per riconsegna s'intendono tutte le attività da eseguire alla fine delle lavorazioni per la restituzione dei documenti ai referenti di AGS.

##### **3.5.1.1 Ricezione e presa in carico**

Su ogni documento cartaceo, comunque ricevuto dal Centro Documentale, deve essere apposta una "segnatura di ingresso" costituita da: un "codice a barre" riportante un numero progressivo (per anno), e la dicitura, a caratteri quanto più possibili contenuti, ma di chiara lettura, "Avvocatura Generale dello Stato ricevuto il GG/MM/AA" (in cui gg/mm/aa si riferisce alla data di ricezione del documento).

Immediatamente dopo questa operazione deve essere effettuata una registrazione per la presa in carico del documento, tramite le procedure automatizzate messe a disposizione dall'Avvocatura.





## AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

### CENTRO ELABORAZIONE DATI

#### **3.5.1.2 Ordinamento e classificazione della documentazione**

L'ordinamento e la classificazione della documentazione richiedono una particolare attenzione a causa della varietà di documenti che possono pervenire in ingresso, del fatto che una singola tipologia di documento può pervenire attraverso diversi servizi di trasporto e dell'ingente numero di documenti che arriva in AGS giornalmente. Tutto ciò comporta la necessità, per il Centro Documentale, di dotarsi di opportuni meccanismi software e/o organizzativi al fine di gestire con efficacia la documentazione da lavorare.

Ad esempio: un atto giudiziario notificato perviene in AGS sia tramite ufficiale giudiziario che tramite posta ordinaria e gli istanti di arrivo, attraverso i due servizi, spesso non coincidono nel corso della giornata. In entrambi i casi il documento viene esaminato, entrando nel merito del contenuto, quindi classificato per urgenza in modo da essere opportunamente inserito con la giusta priorità all'interno delle code di smistamento per la consegna interna. Inoltre, indipendentemente dal servizio utilizzato per la consegna in AGS, uno stesso atto giudiziario può pervenire in più copie se è relativo a cause che coinvolgono più amministrazioni pubbliche. Queste copie devono essere opportunamente raggruppate già nella prima fase di lavorazione all'atto della classificazione dell'urgenza.

Gli addetti del Centro Documentale, una volta applicata la segnatura, organizzano il documento o i documenti da lavorare sulla base delle indicazioni fornite dal referente dell'AGS, e procedono alle successive lavorazioni così come descritte nei paragrafi seguenti.

#### **3.5.1.3 Scarico e riconsegna**

Per ogni documento cartaceo, prima di essere consegnato, deve essere effettuata una registrazione, tramite le procedure automatizzate messe a disposizione dall'Avvocatura, che attesti l'uscita dal Centro Documentale.

### **3.5.2 Gestione ufficio posta**

#### **3.5.2.1 Caratteristiche del servizio**

Per gestione dell'Ufficio Posta s'intendono tutte le operazioni connesse con la ricezione della posta in arrivo quali l'apertura delle buste e la presa in carico.

##### **3.5.2.1.1 Ricezione e lavorazione**

Gli addetti del Centro Documentale prelevano le buste da trattare dal luogo indicato dall'AGS e provvedono alla loro apertura, presa in carico e ordinamento secondo le indicazioni descritte nei paragrafi 3.5.1.1. e 3.5.1.2.

Gli addetti del Centro Documentale, sulla base delle istruzioni impartite dai referenti dell'AGS (ove da questi ritenuto necessario, in particolare nella fase di avvio del servizio, alla loro presenza) provvedono, laddove il documento sia arrivato per posta, a una lavorazione preventiva, consistente





AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

nell'apertura della busta e, laddove il documento sia un atto giudiziario, alla spillatura della busta verde al documento.

Gli addetti del Centro Documentale, una volta applicata la segnatura di ingresso ed effettuata la registrazione, organizzano il documento o i documenti da lavorare sulla base delle indicazioni fornite dal referente dell'AGS, e procedono alla protocollazione come descritto al punto 3.5.4.4.

#### **3.5.2.1.2 Consegna originali**

Gli addetti del Centro Documentale consegnano la corrispondenza e le relative buste allegare al Referente dell'AGS, seguendo la procedura di scarico descritta nel paragrafo 3.5.1.3.

### **3.5.3 Scansione documenti cartacei**

#### **3.5.3.1 Caratteristiche del servizio**

Il servizio consiste nell'acquisizione in formato ottico (digitalizzazione) di documenti cartacei soprattutto di formato A4, A3 di buona qualità e con caratteristiche di editing buone con produzione di file nel formato specificato al paragrafo 3.5.3.2.6.

#### **3.5.3.2 Descrizione del processo**

A seguire si descrivono le fasi principali del processo di scansione.

##### **3.5.3.2.1 Ricezione**

Gli addetti del Centro Documentale ricevono dal referente dell'AGS o da un utente il documento o documenti da lavorare e li prendono in carico secondo la procedura descritta nei paragrafi 3.5.1.1. e 3.5.1.2.

##### **3.5.3.2.2 Verifica segnale di scansione**

Verifica della presenza del timbro di avvenuta digitalizzazione. Verifica sul sistema di gestione documentale della presenza del documento digitale. In caso positivo il documento viene restituito al referente con l'indicazione del fascicolo elettronico in cui è reperibile il documento. In caso contrario si procede con la fase successiva.

##### **3.5.3.2.3 Apposizione segnale di scansione**

Gli addetti del Centro Documentale, provvedono a marcare il documento (tramite timbro, apposizione di etichetta o altro sistema) al fine di identificare visivamente il documento che deve essere sottoposto ad acquisizione ottica. Tale segnalazione permette di riconoscere i documenti che hanno già subito il trattamento di scansione ed è quindi finalizzata ad escludere la inutile ripetizione



## AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

### CENTRO ELABORAZIONE DATI

di attività. Il segnale deve essere apposto prima della scansione per fare in modo che l'originale e copia digitale coincidano perfettamente.

#### **3.5.3.2.4 Normalizzazione**

Preparazione del documento mediante l'eliminazione punti metallici, graffette, scotch o altri elementi estranei che impediscano la corretta alimentazione dello scanner.

#### **3.5.3.2.5 Scansione**

L'addetto del Centro Documentale effettua l'acquisizione ottica a mezzo di scanner documentale con risoluzione 300 dpi e produce un file.

#### **3.5.3.2.6 Lettura OCR Full Text del documento**

Letture OCR del documento. Rilascio del file in formato PDF/a 200 dpi (img + text) editabile ma del tutto conforme all'originale. Nel documento risultante, inoltre, dovranno essere eliminate eventuali facciate bianche. Con facciata bianca si intende un foglio che contiene un numero di "pixel" al di sotto di una soglia minima stabilita. Tale soglia minima dovrà essere concordata con AGS.

#### **3.5.3.2.7 Rilascio file**

Il file, avente le caratteristiche sopra descritte, viene rilasciato dall'operatore del Centro Documentale in un'apposita cartella indicata dall'utente con un codice parlante o all'indirizzo di posta elettronica di questi.

#### **3.5.3.2.8 Riconsegna del documento originale**

L'addetto del Centro Documentale consegna al richiedente o alla persona da questi indicata il documento cartaceo, seguendo la procedura di scarico descritta al paragrafo 3.5.1.3. I documenti, anche in caso di documenti multipli, dovranno essere restituiti nel medesimo ordine, con le medesime partizioni e pinzature con le quali sono stati consegnati.

### **3.5.4 Processo di trattamento documentale per protocollo e acquisizione ottica**

#### **3.5.4.1 Caratteristiche del servizio**

Si tratta di un servizio complesso, che si compone di più attività semplici, che possono avere relazioni con flussi di lavoro interni all'Avvocatura. Tale servizio può riguardare almeno le tipologie di documenti descritte al paragrafo 3.1.1.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

### **3.5.4.2 Descrizione del processo**

A seguire si descrivono le fasi principali del processo di acquisizione e trattamento documentale.

#### **3.5.4.2.1 Ricezione**

Gli addetti del Centro Documentale prelevano i documenti da trattare dal luogo indicato dall'AGS e provvedono alla loro presa in carico e ordinamento secondo le indicazioni presenti nei paragrafi 3.5.1.1 e 3.5.1.2.

Il processo si svolge in modalità differenti a seconda che siano verificate le seguenti condizioni:

- il documento è da protocollare, il processo prosegue dal punto 3.5.4.3;
- il documento è già protocollato:
  - è presente sul documento apposito "codice a barre" recante le informazioni di protocollo, il processo prosegue dal punto 3.5.4.4.2;
  - non è presente sul documento alcun "codice a barre" recante le informazioni di protocollo (o non è leggibile), il processo prosegue dal punto 3.5.4.6.1.

#### **3.5.4.3 Documenti da protocollare**

In caso di protocollazione in arrivo si veda di seguito il paragrafo 3.5.4.4 (per la descrizione grafica del processo cfr l'Appendice D) per la protocollazione in partenza il paragrafo 3.5.4.5.

#### **3.5.4.4 Protocollazione in arrivo**

Gli addetti del Centro Documentale procedono alla protocollazione, con le informazioni obbligatorie di protocollo ai sensi della legge 442 del 1990, tramite inserimento nel sistema di protocollo dell'AGS denominato NSIWeb2 (Protocollo Informatico Avvocatura, vedi Appendice B per le caratteristiche del sistema) dei seguenti dati obbligatori:

- mittente;
- indirizzo del mittente;
- oggetto;
- tipo documento;
- tipo invio;

##### **3.5.4.4.1 Stampa e apposizione del "Codice a barre"**

L'addetto del Centro Documentale, al termine dell'attività di protocollazione, procede alla stampa dell'etichetta autoadesiva, contenente i dati di protocollo e il relativo "codice a barre",



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

utilizzando le funzionalità del sistema NSIWeb2 (vedi Appendice B per le caratteristiche del sistema). L'etichetta viene poi incollata nella prima pagina del documento cartaceo (per le caratteristiche della segnatura di protocollo cfr Appendice E).

#### **3.5.4.4.2 Verifica segnale di scansione**

L'addetto del Centro Documentale verifica l'eventuale presenza sul documento cartaceo del segnale di avvenuta digitalizzazione. In caso affermativo, ricerca sull'applicativo gestionale NSIWeb2 il documento digitale. Nel caso tale ricerca risulti positiva, il documento viene restituito al referente con l'indicazione del fascicolo elettronico in cui è reperibile il documento. In caso contrario si procede con il successivo punto.

#### **3.5.4.4.3 Apposizione segnale di scansione**

L'addetto del Centro Documentale, provvede a marcare la prima pagina del documento (tramite timbro, apposizione di etichetta o altro sistema) al fine di identificare visivamente il documento che deve essere sottoposto ad acquisizione ottica. Tale segnalazione permette, in qualsiasi momento, di riconoscere i documenti che hanno già subito il trattamento di scansione ed è quindi finalizzata ad escludere una inutile ripetizione di attività. Il segnale deve essere apposto prima della scansione per fare in modo che l'originale e copia digitale coincidano perfettamente.

#### **3.5.4.4.4 Normalizzazione**

Preparazione del documento, operata dall'addetto del Centro Documentale, mediante l'eliminazione di punti metallici, graffette, scotch o altri elementi estranei che impediscano la corretta alimentazione dello scanner.

#### **3.5.4.4.5 Scansione**

L'addetto del Centro Documentale esegue l'acquisizione ottica, a mezzo di scanner documentale con risoluzione 300 dpi, producendo un file con l'immagine del documento.

#### **3.5.4.4.6 Riconoscimento "codice a barre"**

Viene attivato il processo automatico di riconoscimento ottico del "codice a barre", tramite tecnica di BCR, che provvede a rinominare il file con i dati di protocollo compresi nel "codice a barre" (numero e anno di protocollo, verso di protocollo, AOO. Per le caratteristiche del codice a barre cfr Appendice E).

Nel caso di protocollo di un documento composto da più allegati, vengono prodotti altrettanti file per uno stesso protocollo, distinguendo fra primario (protocollato) e allegati. Il primario viene nominato con le stesse modalità di cui al paragrafo precedente, mentre gli allegati sono contraddistinti da un sotto progressivo univoco che viene aggiunto di seguito al nome del principale.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

**3.5.4.4.7 Lettura OCR Full Text del documento**

Viene attivato il processo automatico di lettura OCR del documento con successivo rilascio del file in formato PDF/a 200 dpi (img + text) editabile ma del tutto conforme all'originale. Nel documento risultante, inoltre, dovranno essere eliminate eventuali pagine bianche.

**3.5.4.4.8 Validazione dati**

L'addetto del Centro Documentale provvede a verificare che tutti i file prodotti siano stati correttamente rinominati. In caso di esito negativo provvede a rinominare manualmente i file scartati.

**3.5.4.4.9 Rilascio file**

Il file, avente le caratteristiche sopra descritte, viene rilasciato dal Centro Documentale in un'apposita cartella elettronica di sistema (c.d. cartella di scambio) messa a disposizione dall'AGS. Un sistema automatizzato dell'AGS provvede a prelevare i file, aventi le caratteristiche sopra descritte, e al loro successivo inserimento nel sistema documentale.

**3.5.4.4.10 Verifica corretto svuotamento cartella**

L'addetto del Centro Documentale, al termine dell'attività di cui al punto precedente, procede a verificare che tutti i file rilasciati siano stati prelevati dalla cartella di scambio. In caso di esito negativo provvede ad associare il documento digitalizzato al protocollo già effettuato mediante le funzionalità del sistema NSIWeb2.

**3.5.4.4.11 Riconsegna del documento originale**

L'addetto del Centro Documentale consegna al Referente dell'AGS, o alla persona da questi indicata, il documento cartaceo, seguendo la procedura di scarico descritta al paragrafo 3.5.1.3. I documenti, anche in caso di documenti multipli, dovranno essere restituiti nel medesimo ordine, con le medesime partizioni e pinzature con le quali sono stati consegnati.

**3.5.4.5 Protocollo in partenza**

Gli addetti del Centro Documentale ricevono dal referente dell'AGS o da un utente il documento o i documenti da protocollare in partenza.

**3.5.4.5.1 Normalizzazione**

Preparazione del documento mediante l'eliminazione punti metallici, graffette, scotch o altri elementi estranei che impediscano la corretta alimentazione dello scanner.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

#### **3.5.4.5.2 Scansione**

L'addetto del Centro Documentale effettua l'acquisizione ottica a mezzo di scanner documentale con risoluzione 300 dpi e produce un file o, in alternativa, acquisisce il documento elettronico direttamente formato dall'utente.

#### **3.5.4.5.3 Protocollo**

Gli addetti del Centro Documentale procedono alla protocollazione, con le informazioni obbligatorie di protocollo ai sensi della legge 442 del 1990, tramite inserimento nel sistema di protocollo dell'AGS denominato NSIWeb2 (Protocollo Informatico Avvocatura, vedi Appendice C per le caratteristiche del sistema) dei seguenti dati obbligatori:

- destinatario;
- indirizzo del destinatario;
- oggetto;
- tipo documento;
- tipo invio;

#### **3.5.4.5.4 Trasmissione documenti in uscita**

In caso di documenti in uscita dall'AGS, l'addetto del Centro Documentale, dopo aver proceduto alla registrazione, provvede, nell'ambito della medesima sessione di protocollo, all'invio del documento digitale all'esterno dell'AGS utilizzando uno dei canali a disposizione già specificati dal Referente (PEC, server fax, Porta di dominio, ecc.). Il processo termina con quest'attività.

#### **3.5.4.5.5 Riconsegna del documento originale**

L'addetto del Centro Documentale consegna al richiedente o alla persona da questi indicata il documento cartaceo, seguendo la procedura di scarico descritta al paragrafo 3.5.1.3. I documenti, anche in caso di documenti multipli, dovranno essere restituiti nel medesimo ordine, con le medesime partizioni e pinzature con le quali sono stati consegnati.

#### **3.5.4.6 Documenti protocollati altro sistema di protocollo**

È il caso in cui il documento sia già protocollato con altro sistema ma non è presente sul documento alcun "codice a barre" recante le informazioni di protocollo.

##### **3.5.4.6.1 Stampa e apposizione del "Codice a barre"**

Gli addetti del Centro Documentale, procedono alla stampa dell'etichetta autoadesiva contenente il "codice a barre", relativo ai dati di protocollo, attraverso apposita procedura presente



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

sull'applicativo gestionale NSIWeb2. L'etichetta viene poi incollata nella prima pagina del documento cartaceo. Il processo prosegue dal punto 3.5.4.4.2.

### 3.5.5 Controlli formali sulle diverse fasi del processo

Sarà cura dell'operatore (o degli operatori) del Centro Stampa verificare in ogni fase del processo che la qualità dei dati e delle immagini sia sempre conforme alle richieste dell'Avvocatura, e segnalare l'eventuale anomalia al referente dell'Avvocatura.

In particolar modo l'operatore dovrà controllare sistematicamente che i file PDF/a rilasciati nelle rispettive cartelle transitorie, vengano caricati nei rispettivi sistemi. Se ciò non avvenisse deve immediatamente avvisare di tale anomalia il Referente dell'AGS, e dove possibile, risolvere l'anomalia.

Quest'ultima fase sarà comunque tracciata a mezzo di un log file che tenga traccia di tutte le fasi di rilascio, in modo tale da assicurare all'AGS che nessun documento digitalizzato possa andare smarrito.

Riepilogando le fasi di controllo della qualità sono le seguenti:

- Controllo formale sulla presenza/coerenza del codice a barre sui documenti (codice o codici contenenti le informazioni sulla registrazione di presa in carico e sul protocollo);
- Controllo della presenza del timbro di avvenuta digitalizzazione;
- Controllo qualità del documento cartaceo (leggibilità);
- Controllo qualità immagine del documento;
- Controllo della corretta interpretazione dei dati (validazione OCR);
- Controllo della corretta nomenclatura del file rilasciato;
- Controllo dell'avvenuto rilascio;
- Controllo dell'avvenuto caricamento nei sistemi dell'Avvocatura.

### 3.6 CARATTERISTICHE MINIME DELLE APPARECCHIATURE

Il Fornitore si dovrà dotare di tutte le apparecchiature che ritenga necessarie per la fornitura dei servizi richiesti nel presente Capitolato Tecnico.

In particolare il Centro Documentale per la gestione dell'ufficio posta, scansione e protocollazione documenti di via dei Portoghesi dovrà essere dotato di almeno:

- n. 1 Apparecchiatura tipo "A" - Scanner A3;
- n. 1 Apparecchiatura tipo "B" - PDL di protocollazione;
- n. 1 Apparecchiatura tipo "C" - Etichettatrice.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

Nel presente capitolo si specificano le caratteristiche minime che ogni Apparecchiatura deve possedere.

Unitamente a ciascuna Apparecchiatura, il Fornitore dovrà consegnare:

- una dichiarazione, anche resa dal Responsabile del Servizio, attestante la corrispondenza della Apparecchiatura consegnata con quelle descritte nell'Offerta Tecnica, e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel presente documento;
- se richiesto dall'AGS, la documentazione relativa alla sicurezza dell'Apparecchiatura consegnata.

Ogni Apparecchiatura proposta dal Fornitore, indipendentemente se nuova o usata, dovrà comunque garantire il rispetto delle caratteristiche minime previste nel presente Capitolato Tecnico ed essere mantenuta in perfetta efficienza (Cfr. paragrafo 4.2).

### 3.6.1 Apparecchiatura tipo "A" - Scanner A3-

Ogni configurazione proposta dal Fornitore dovrà comunque garantire il rispetto delle caratteristiche minime per ogni singola funzione come riportato nella Tabella 2:

**Tabella 2: Caratteristiche tecniche minime - Apparecchiatura tipo "A" - Scanner A3 - via dei Portoghesi**

Caratteristica	Valore Minimo
Velocità di scansione [ipm - A4 - 200X200]in A4	60 ipm
Formato originali	Max A3
Risoluzione di scansione	600x600 dpi
Contacopie	Elettronico
Fronte retro dell'originale e della copia	Automatico
Alimentatore automatico originali per fronte/retro [80 g/mq]	50 fogli
Grammatura carta	64-80 g/mq
Scanner a Colori	SI
Formato file	TIFF, PDF/A, JPEG
OCR	a corredo delle apparecchiature; capace di leggere il barcode 39 con un prodotto di mercato e non con sw proprietario





AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

### 3.6.2 Apparecchiatura tipo "B" - PDL di protocollazione

Ogni configurazione proposta dal Fornitore, composta almeno di PC, schermo, tastiera e mouse, dovrà:

- avere caratteristiche hardware e software tali da garantire la fornitura dei servizi richiesti nel presente Capitolato Tecnico;
- essere in grado di integrarsi con i sistemi presenti in AGS.

### 3.6.3 Apparecchiatura tipo "C" - Etichettatrice

L'apparato proposto dal Fornitore dovrà garantire la stampa di etichette (file formato pdf) su rotolo di carta adesiva formato 95X40.

### 3.6.4 Materiali di consumo

Il Fornitore dovrà garantire la fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del contratto.

Tali materiali dovranno essere in quantità tali da consentire la produzione di tutte le copie necessarie all'AGS, nonché nel rispetto dei termini stabiliti nel successivo paragrafo 4.2.2.

### 3.6.5 Canone

Nel canone del servizio si intendono compresi i seguenti servizi da effettuare:

- Ricezione e riconsegna documentazione
- Processo di trattamento documentale per protocollo e acquisizione ottica
- Scansione di documenti cartacei
- Ufficio Posta
- Servizi connessi di cui al capitolo 4 del presente Capitolato Tecnico;
- Materiali di consumo, ricambi ed assistenza necessari a una gestione di documenti così come specificato nella Tabella 1.

### 3.6.6 Requisiti di sicurezza e di conformità ambientale

Tutte le apparecchiature fornite dovranno essere conformi alla normativa vigente che ne regola la produzione, commercializzazione ed utilizzazione. In particolare, deve rispettare le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- Legge 1 marzo 1968, n. 186 "disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici";



## AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

### CENTRO ELABORAZIONE DATI

- Legge 18 ottobre 1977, n. 791, così come modificata dal D. Lgs. 25 novembre 1996 n. 626, “attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato ad essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione”;
- D. Lgs. 25 luglio 2005, n. 151, “attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell’uso di sostanze pericolose nelle apparecchiature elettriche ed elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;
- D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- Norme UNI e CEI di riferimento.
- Essere in possesso dell’etichetta EPA ENERGY STAR, nell’ultima versione approvata, o equivalenti.

È fatto obbligo alla Società di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l’eventuale presenza di sostanze nocive o cancerogene.

Le apparecchiature fornite devono essere marcate CE, devono essere corredate di informazioni utili al loro smaltimento integrale o di parti di esse, in conformità con la vigente normativa in materia.

## 4 Descrizione dei servizi connessi

I servizi descritti nel presente capitolo sono prestati dal Fornitore e si intendono compresi nel canone.

### 4.1 CONSEGNA E INSTALLAZIONE

L’attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo relativo a:

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna *"al piano"*;
- posa in opera;
- installazione;
- messa in esercizio;



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

La consegna e l'installazione delle Apparecchiature saranno effettuate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'AGS.

Le apparecchiature dovranno quindi essere consegnate a cura e spese del Fornitore, presso i locali individuati dalla AGS, in tempo utile per l'inizio formale del servizio come descritto nel paragrafo 3.2

#### 4.1.1 Verbale di inizio servizio

Al termine del positivo completamento predisposizione delle apparecchiature e dei servizi previsti nel contratto verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di inizio servizio". Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'AGS Contraente, nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle Apparecchiature, nonché dovranno essere indicati:

- la data dell'avvenuta installazione;
- l'attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione Contraente.

### 4.2 GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

#### 4.2.1 Assistenza tecnica e manutenzione

Il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio, anche mantenendo in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del contratto, provvedendo a fornire per ciascuna di esse l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del contratto, a decorrere dalla "*Data di inizio servizio*" di cui al precedente paragrafo 4.1.1.

#### 4.2.2 Fornitura dei Materiali di consumo

Il Fornitore dovrà fornire tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta) necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del contratto.

#### 4.2.3 Struttura organizzativa ed infrastruttura tecnologica

Il Fornitore dovrà possedere almeno un centro di assistenza tecnica (diretto o autorizzato) nel Comune di Roma; in difetto, si impegnerà a costituirlo entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione di cui all'art. 76 comma 5 lettera a del D.lgs. 18 aprile 2016 n. 50, modificato dal D. lgs 19 aprile 2017 n. 56.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

Per il corretto svolgimento del servizio, Il Fornitore dovrà dotarsi di una struttura organizzativa che preveda almeno:

- 4 risorse che abbiano esperienza nell'uso dell'hardware e del software necessario per l'adempimento dell'obbligazione oggetto del contratto.

La presenza presso la AGS 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.

Prima dell'inizio delle attività alla AGS dovranno essere comunicati, con lettera formale, tutti i dati (nome, cognome e curriculum) delle risorse individuate.

In caso di assenza o impedimento di una o più degli addetti/operatori, il Fornitore si impegna:

- a sostituire la risorsa con altra di simili competenze ed esperienze, appositamente formata sul contesto della AGS e sullo specifico progetto e a darne preventiva comunicazione ad AGS;
- a comunicare, prima dell'inizio delle attività, alla AGS con lettera formale tutti i dati (nome, cognome e curriculum) delle risorse individuate

Tutte le risorse (titolari ed eventuali sostituti) incaricate dal Fornitore dovranno:

- risultare di gradimento della AGS;
- aver sostenuto 2 gg di formazione prima dell'avvio del servizio con valutazione finale da parte della AGS;
- essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore od equipollente.

La AGS si riserva la facoltà di chiedere all'impresa offerente l'individuazione di risorse diverse e la presentazione dei relativi curriculum.

Il Fornitore deve essere in grado di qualificare il personale attraverso formazione e sviluppo professionale ed essere preparato, con propria struttura, a dialogare con tutte le parti sociali. Si obbliga ad utilizzare, per le prestazioni previste dal presente capitolato, personale altamente specializzato in grado di dare un servizio di "document consulting" (consulenze operative), regolarmente assunto alle sue dirette dipendenze o tramite società di lavoro interinale autorizzate. In ogni caso il Fornitore s'impegna alla rigorosa osservanza di tutti gli obblighi derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Fornitore s'impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal presente contratto, le norme regolamentari di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Fornitore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro da applicarsi, alla data dell'offerta, per categorie assimilabili e nelle località in cui i lavori si svolgono.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i sindacati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.

Il Fornitore esonera pertanto fin da ora l'AGS, nella maniera più ampia, da qualsiasi responsabilità che dovesse derivare dalle omesse assicurazioni obbligatorie del personale addetto alle prestazioni di cui sopra e, comunque, da qualsiasi violazione o errata applicazione della normativa su richiamata.

Il personale del Fornitore dovrà gestire con la massima riservatezza, come da normativa vigente in merito alla privacy, tutta la documentazione trattata.

#### **4.3 RITIRO E TRATTAMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO USATI**

Lo smaltimento e il riciclo di tutti i materiali di consumo usati, inclusi i toner, in relazione al contratto, sono a carico dell'AGS.

#### **4.4 SICUREZZA NELL'ESECUZIONE DEGLI APPALTI RELATIVI A SERVIZI E FORNITURE. PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (DUVRI) E DETERMINAZIONE DEI COSTI DELLA SICUREZZA -**

Il combinato disposto delle norme in materia di sicurezza, decreto legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 e successive modifiche e integrazioni, prevede l'obbligo per la stazione appaltante di promuovere la cooperazione ed il coordinamento tra committente e Fornitore attraverso l'elaborazione di un "*documento unico di valutazione dei rischi*" (DUVRI), che indichi le misure adottate per l'eliminazione delle c.d. "interferenze".

Si parla di "interferenza" nella circostanza in cui si verifica un "contatto rischioso" tra il personale del committente e quello del Fornitore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti. In linea di principio, occorre mettere in relazione i rischi presenti nei luoghi in cui verrà espletato il servizio o la fornitura con i rischi derivanti dall'esecuzione del contratto.

Nei locali messi a disposizione da AGS, in ragione delle caratteristiche del servizio da svolgere, in relazione a quanto previsto dall'art. 26 del D.Lgs. 09/04/2008, n. 81, si ritiene non sussistano rischi da interferenze tra le attività del Fornitore e quella dei dipendenti della AGS operanti nella stessa sede e pertanto i relativi oneri per la sicurezza siano pari a zero. In ogni caso, prima dell'inizio dei lavori oggetto della gara, il Fornitore e la AGS si impegnano ad effettuare un sopralluogo congiunto presso la sede interessata al fine di informarsi reciprocamente in merito ai rischi specifici esistenti negli ambienti, alle misure di prevenzione e di emergenza adottate dal committente in relazione all'attività che si svolge nella sede, alle modalità di esecuzione del contratto con specifica delle attività previste, delle attrezzature e delle sostanze utilizzate dal Fornitore, ai rischi connessi allo svolgimento delle eventuali diverse attività presenti, compresi quelli derivanti da possibili interferenze e di valutare e preordinare idonee misure di prevenzione e



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

protezione. Al termine di tale sopralluogo verrà stilato e sottoscritto dal Fornitore e dalla AGS un apposito verbale di cooperazione e coordinamento in cui si darà atto di quanto sopra riportato.

## 5 Modalità di esecuzione

### 5.1 GESTIONE DELLA FORNITURA

#### 5.1.1 Responsabile del Servizio

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile dei Servizi precedentemente identificato e nominato con le modalità di cui oltre, che sarà responsabile delle prestazioni e dei livelli di servizio oggetto del contratto.

Il Responsabile del Servizio dovrà avere almeno n. 3 (tre) anni di anzianità nello svolgimento di attività analoghe a quelle richieste e dovrà monitorare l'andamento dei livelli di servizio di assistenza nell'arco del periodo di validità del contratto ed essere in grado di porre in atto tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Il Responsabile del Servizio dovrà risultare di gradimento della AGS, alla quale dovrà essere comunicato con lettera formale tutti i dati ed il curriculum; la AGS si riserva la facoltà di chiedere all'impresa offerente l'individuazione di un diverso Responsabile del Servizio e la presentazione del relativo curriculum.

#### 5.1.2 Responsabile esterno del trattamento dei dati

Dalla data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà identificare il Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett g) e 29 del D.Lgs n. 196 del 30 giugno 2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".

### 5.2 ASSICURAZIONE QUALITÀ

Il Fornitore, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione di cui all'art. 76 comma 5 lettera a del D.lgs. 18 aprile 2016 n. 50, modificato dal D. lgs 19 aprile 2017 n. 56, dovrà predisporre e fornire alla AGS il Piano di Qualità del progetto di fornitura descritto nel seguente paragrafo.

Tale Piano di Qualità sarà valutato dalla AGS e dovrà essere esplicitamente approvato od emendato dalla AGS stessa entro 15 giorni lavorativi dalla data di consegna; gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti dal Fornitore.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà conformarsi a quanto previsto dal piano della qualità approvato da AGS e dal proprio sistema qualità.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

### 5.2.1 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità del progetto di fornitura dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà rispondere all'esigenza di:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento od a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, od a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e l'AGS.

In particolare i contenuti del Piano di Qualità dovranno essere elaborati secondo l'indice di seguito proposto.

#### INDICE DEL PIANO DELLA QUALITÀ:

##### 1. Scopo Del Piano Della Qualità

Deve essere definita l'organizzazione del documento e le notazioni adottate.

##### 2. Documenti Applicabili E Di Riferimento

Debbono essere identificati, codificati, referenziati sia tutti i documenti contrattualmente vincolanti, che tutti i documenti che, pur non contrattualmente vincolanti, costituiscono un riferimento per quanto esposto.

##### 3. Glossario

##### 4. Piano Di Progetto

Devono essere indicate e descritte le modalità di erogazione dei servizi, con particolare riferimento alla sequenza di attività prevista per ciascun servizio (consegna, installazione, disinstallazione, assistenza e manutenzione, reportistica).

##### 5. Gestione

Devono essere fornite indicazioni riguardanti l'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato sul contratto. Deve essere definito l'organigramma; a ciascun ruolo professionale indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che per ciascun



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

componente del gruppo di lavoro siano ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto.

6. Documentazione

Deve essere definito l'insieme della documentazione da produrre nel corso dell'attuazione del contratto. Detta documentazione assume il ruolo di evidenza oggettiva dell'esecuzione delle attività da cui è generata.

7. Obiettivi Di Qualità

Devono essere identificati in modo chiaro ed inequivocabile gli obiettivi di qualità del contratto; per questo è necessario definire:

- i prodotti intermedi che l'attuazione del contratto genera, i prodotti finali da passare in esercizio, i servizi erogati per il tramite dei prodotti realizzati;
- gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto e/o servizio;
- le metriche con cui misurare gli attributi identificati;
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità effettuate sulla base delle metriche definite.

8. Riesami E Revisioni

Devono essere identificate le sessioni di riesame e di revisione in funzione del ciclo di erogazione dei servizi adottato e descritto nel Piano di Progetto.

9. Prove E Collaudi

Devono essere indicate le attività di test e verifica e le relative modalità di esecuzione.

10. Segnalazione Di Problemi Ed Azioni Correttive

Devono essere riportate o referenziate le specifiche procedure previste per la gestione di problemi e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte.

11. Strumenti, Tecniche E Metodi

Devono essere indicate per le attività di erogazione dei servizi e produzione della documentazione, le Apparecchiature e le metodologie adottate.

12. Controllo Dei Sub-Fornitori

Devono essere delineate le procedure e gli accorgimenti da adottare quando alla erogazione dei servizi partecipano sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva, sia di controllo di quanto da questi fornito.

13. Raccolta E Salvaguardia Dei Documenti





AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

Deve essere descritta la procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione

14. Procedura Per La Valutazione Della Qualità Di Un Prodotto/Servizio

Deve essere definita una procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi che espliciti: modalità di misura, modalità di calcolo ed aggregazione di misure per il computo di indicatori derivati, frequenza delle misure, periodi temporali di riferimento.

Devono essere esplicitate le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata/Approvazione con Riserva/Non Approvazione, considerati i risultati relativi alle singole caratteristiche di qualità associate al prodotto e/o servizio nei requisiti di qualità.

15. Verifiche Ispettive

Devono essere definite le modalità con cui effettuare le visite ispettive in conformità alla norma ISO 19011, le motivazioni che possono richiederne l'uso estemporaneo, la quantità e la pianificazione.

16. Informazioni di Qualità ed Archiviazioni

Devono essere identificate tutte le registrazioni di qualità, sia del sistema qualità adottato, che specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supporto delle attività di gestione del contratto ed assicurazione della qualità.

## 6 Verifiche delle apparecchiature

Il Fornitore all'atto della consegna rilascerà all'AGS un documento attestante la conformità delle Apparecchiature a quanto dichiarato in sede di Offerta Tecnica.

L'AGS potrà effettuare verifiche sulla totalità delle Apparecchiature oggetto della Fornitura, in contraddittorio con il Fornitore.

## 7 Requisiti di qualità e livelli di servizio

Di seguito una sintesi degli indicatori di qualità definiti per la fornitura del servizio e dei servizi connessi nell'ambito della Contratto; essi sono riepilogati nella Tabella 3 e dettagliati nell'appendice A.

Tali indicatori verranno verificati dall'AGS nel corso dell'intero contratto.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

**Tabella 3: Attività/Prodotti/Indicatori**

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità			
		Caratteristica	Sottocaratt.	Macro IQ	Denominazione IQ
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	DCD	Disponibilità Centro Documentale
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	RTGUP	Rispetto dei tempi contrattuali di gestione dell'Ufficio Posta
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale	RNDP	Rispetto numero dei documenti da protocollare
Gestione operativa		Efficienza	Qualità del Documento	QPTD	Qualità del processo di trattamento documentale
Gestione operativa		Efficienza	Qualità del Documento	QPRCB	Qualità del processo di riconoscimento del codice a barre
Gestione operativa		Affidabilità	Ripristinabilità	TRA	Tempo di ripristino delle apparecchiature

**7.1 DISPONIBILITÀ DEL CENTRO DOCUMENTALE (DCD)**

Il servizio dovrà essere disponibile secondo l'orario indicato al paragrafo 3.1.2.

Il livello mensile di disponibilità dovrà essere maggiore o uguale al 99%, calcolato come rapporto tra disponibilità effettiva e disponibilità teorica nel giorno.

Le interruzioni di servizio dovranno essere effettuate fuori dell'orario di servizio. La durata unitaria dell'interruzione durante l'orario di servizio non dovrà essere superiore ai 15 minuti.

**7.2 RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI GESTIONE DELL'UFFICIO POSTA (RTGUP)**

Tutta la corrispondenza gestita dall'Ufficio Posta dovrà essere gestita, secondo quanto previsto dal presente capitolato (paragrafo 3.5.2).

L'efficienza del servizio dovrà essere maggiore o uguale al 99,5% calcolata come rapporto tra documenti gestiti e documenti consegnati ad AGS per ogni giorno in cui si è ricevuta corrispondenza,

**7.3 RISPETTO DEL NUMERO DEI DOCUMENTI DA PROTOCOLLARE (RNDP)**

La documentazione messa a disposizione dall'AGS al personale dell'Impresa aggiudicataria per tutte le attività connesse alla gestione ufficio posta, protocollazione e scansione dovrà essere processato con i seguenti SLA:



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

Almeno il 75% dei documenti deve essere processato entro 24 ore dalla consegna (I soglia).

Il 99,5% dei documenti deve comunque essere processato entro 48 ore dalla consegna (II soglia).

Nel caso vengano superati i picchi giornalieri indicati nella Tabella 1, le sequenze saranno impostate dall'AGS e non verranno considerate nel computo degli SLA.

Le priorità delle urgenze / emergenze verranno coordinate con l'AGS; se ne prevedono al più 10 ogni ora.

L'AGS potrà richiedere di modificare le priorità tralasciando quella puramente cronologica, per esigenze particolari. In questo caso si valuteranno di volta in volta gli impatti sulla produttività e quindi sui tempi di rilascio.

#### **7.4 QUALITÀ DEL PROCESSO DI TRATTAMENTO DOCUMENTALE (QPTD)**

Il livello mensile di qualità della scansione dovrà essere maggiore o uguale al 99,5%, calcolato come rapporto tra numero di documenti stampati e scanditi correttamente ed il numero di documenti trattati nell'arco del mese.

#### **7.5 QUALITÀ RICONOSCIMENTO "CODICE A BARRE" (QPRCB)**

Il processo automatico di riconoscimento ottico del "codice a barre", tramite tecnica di BCR (BarCode Recognition), che provvede a rinominare il file con i dati di protocollo compresi nel "codice a barre" deve avere una correttezza di rilascio del 99,5%.

#### **7.6 TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE (TRA)**

Il tempo di ripristino delle apparecchiature per guasti che non consentano di ottemperare al servizio per cui sono preposte, devono essere risolti entro le 16 ore dalla data/ora di segnalazione del guasto.

#### **7.7 MISURAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO**

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta gli strumenti, automatici e non, e le modalità di documentazione che prevede di fornire per certificare il livello di servizio effettivamente erogato.

## **8 Cessazione Attività - Attività Di Fine Contratto**

In occasione del fine rapporto Il Fornitore dovrà porre in essere, e a proprie spese, tutte le attività necessarie per la disinstallazione ed il ritiro delle apparecchiature.

#### **8.1 SERVIZIO DI DISINSTALLAZIONE**

Il Fornitore provvederà a ritirare le Apparecchiature, a sue spese entro e non oltre 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del periodo di contratto o dal recesso dello stesso.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

Al termine del contratto il Fornitore provvederà all'attività di disinstallazione delle Apparecchiature e contestualmente di contabilizzazione delle copie totali effettuate.

A tal fine, sarà onere del Fornitore porre in essere le attività necessarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelle relative al ritiro "*al piano*", imballaggio, asporto, trasporto, facchinaggio.

## 9 Informazioni generali

Per ogni eventuale chiarimento attinente aspetti amministrativi e tecnici, le ditte invitate potranno rivolgersi direttamente al Responsabile del procedimento.

### 9.1 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, sulla base dei criteri e secondo le modalità di seguito esposte.

### 9.2 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.

### 9.3 OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica, per tutto ciò richiesto in questo capitolato, non dovrà superare il limite massimo di Euro 134.000 (centotrentaquattrotamila /00) al netto dell'IVA.

### 9.4 PROCEDURA DI VALUTAZIONE

Le offerte presentate saranno esaminate al fine di formare una graduatoria. La fase di valutazione e l'aggiudicazione non comportano per l'AGS alcun obbligo nei confronti dei soggetti concorrenti, né alcun diritto a qualsivoglia prestazione da parte della AGS stessa.

### 9.5 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLE OFFERTE

L'offerta verrà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa; verranno escluse le proposte non rispondenti a tutti i requisiti indicati nel presente capitolato; l'aggiudicazione avverrà ai sensi dell'art. 95 del 18 aprile 2016 n. 50 e successive modifiche ed integrazioni, sulla base dei criteri di valutazione descritti nella Tabella 4.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

I diversi criteri utilizzati per valutare l'offerta tecnica sono dettagliati nel paragrafo 9.5.1.

**Tabella 4: Criteri di aggiudicazione**

	DESCRIZIONE CRITERI		Punteggio totale
1) Offerta tecnica		Punteggio massimo	70
	Organizzazione	34	
	Soluzioni	24	
	Qualità	12	
2) Offerta economica	Importo		30
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 trenta.

#### 9.5.1 Criteri di valutazione offerta Tecnica

La valutazione dell'offerta tecnica si baserà sull'analisi delle Caratteristiche tecniche migliorative di:

- Organizzazione
- Soluzioni
- Qualità

In base a queste valutazioni saranno attribuiti "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

**Tabella 5: Organizzazione**

criterio	Organizzazione	Punteggio massimo
	<p>Composizione del gruppo di lavoro</p> <p>La valutazione si baserà sul numero di risorse aggiuntive proposte dal concorrente rispetto a quelle minime richieste nel Capitolato Tecnico.</p>	14
	<p>Organizzazione proposta a supporto dell'erogazione dei servizi</p> <p>Organizzazione proposta per il governo della fornitura e/o aspetti di carattere generale, nonché specifici ruoli, aggiuntivi rispetto a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, che il concorrente si impegna ad impiegare per il governo dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza, fornendo l'indicazione delle aree di competenza.</p> <p>La valutazione si baserà sui seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• organizzazione dei turni e distribuzione sulle fasce orarie;</li><li>• mappa delle competenze;</li><li>• specifici Ruoli;</li><li>• piano di formazione;</li><li>• eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.</li></ul> <p>Il concorrente può presentare a corredo della proposta organizzativa: curriculum professionali indicandone la percentuale di disponibilità nel corso della fornitura ed il valore aggiunto ai fini dello svolgimento delle attività contrattuali.</p>	10



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

Criterio	Organizzazione	Punteggio massimo
	<p>Operatività</p> <p>Operatività proposta per l'erogazione dei servizi, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico e organizzativo di riferimento. La valutazione si baserà su elementi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• organizzazione e soluzioni operative per la gestione dei picchi di lavoro;</li><li>• modello delle interrelazioni esistenti tra i diversi processi/servizi operativi;</li><li>• identificazione della metodologia e descrizione delle modalità operative adottate per la realizzazione e la diffusione dei processi gestionali a supporto dell'erogazione complessiva dei servizi;</li><li>• soluzione organizzativa proposta in caso di guasti/emergenze.</li></ul> <p>Il concorrente può presentare, a corredo della proposta, partnership con produttori delle tecnologie più diffuse, ecc..., indicandone le modalità di fruizione nonché la percentuale di disponibilità nel corso della fornitura.</p>	10
	Totale	34



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

**Tabella 6: Soluzioni**

Critério	Soluzioni	Punteggio massimo
	<p>Soluzioni a supporto dell'erogazione dei servizi</p> <p>Soluzione che il Fornitore si impegna a realizzare e a rendere disponibile per l'intera durata contrattuale, senza oneri aggiuntivi per l'AGS.</p> <p>La valutazione si baserà sui seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• disegno dell'architettura;</li><li>• integrazioni tra le varie componenti software e hardware proposte;</li><li>• copertura da parte dei prodotti software delle funzionalità base richieste;</li><li>• proposta per garantire le prestazioni dell'infrastruttura hw nonché l'adeguamento alle ultime versioni dei prodotti per l'intera durata contrattuale;</li><li>• soluzione tecnologica proposta in caso di guasti.</li></ul>	24
	Totale	24





AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

**Tabella 7: Qualità**

Critério	Qualità	Punteggio massimo
	<p>Qualità delle risorse impegnate nei servizi</p> <p>Proposta per garantire affidabilità, disponibilità e qualità delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi con particolare riferimento al continuo accrescimento e aggiornamento delle competenze professionali delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi.</p> <p>La proposta dovrà essere formulata indicando anche quali misure saranno adottate per garantire la continuità di servizio.</p>	5
	<p>Ulteriori soluzioni migliorative proposte</p> <p>Proposte di ulteriori migliorie che, ove espressamente validate ed accettate dall'AGS, il concorrente si impegna a mettere in opera entro 90 giorni solari a seguito di una richiesta di attivazione da parte della AGS; tali proposte non dovranno comportare oneri aggiuntivi per l'AGS.</p>	4
	<p>Indicatori di qualità aggiuntivi</p> <p>Proposta di indicatori di qualità aggiuntivi (IQ) e relative soglie, con periodicità di rilevazione <u>non superiore al trimestre</u> aventi finalità diversa tra loro. La valutazione sarà effettuata tenendo conto:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dei vantaggi per il servizio ottenibili dall'applicazione di tali indicatori e relative soglie;</li><li>• della facilità di rilevazione con gli strumenti automatici proposti nell'offerta;</li><li>• dei razionali a supporto degli indicatori e dei valori di soglia proposti.</li></ul> <p>Il Fornitore si impegna ad adottare tali proposte senza oneri aggiuntivi, inserendole nel Piano della Qualità Generale della fornitura. Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come indicato nel Capitolato tecnico e nel contratto e loro allegati.</p> <p>Si precisa che indicatori aggiuntivi non corredati da relativi valori di soglia non saranno oggetto di valutazione.</p>	3
	Totale	12



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

**9.6 AGGIUDICAZIONE DELLE OFFERTE**

L'AGS si riserva di non procedere all'aggiudicazione se nessuna delle offerte presentate venga ritenuta 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 inoltre il diritto di stipularlo con le ditte successivamente classificate, in caso di cause ostative previste dal d.lgs. n. 50 del 2016 e successive modifiche ed integrazioni e dalla legge n. 68 del 1999.

L'AGS si riserva altresì la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione delle prestazioni oggetto del contratto fino alla concorrenza di un quinto ai sensi del R.D. 2440/1923.

**9.7 DECADENZA DELL'AGGIUDICAZIONE**

Il soggetto aggiudicatario decadrà dall'aggiudicazione nel caso in cui, per qualunque motivo, non si presenti alla stipula del contratto, salvo ipotesi di impossibilità derivante da causa al medesimo non imputabile, debitamente documentata.

Il soggetto aggiudicatario decadrà, inoltre, dall'aggiudicazione nel caso in cui l'AGS accerti, nei confronti del medesimo soggetto aggiudicatario, l'occorrenza di almeno uno dei seguenti casi:

- sussistenza di una delle cause impeditive di cui alla Legge n. 575/1965 e successive modificazioni e integrazioni;
- sussistenza di una delle cause di esclusione di cui al D. L.vo n. 157/1995 o al D.L.vo 358/1992 e s.m.i. o di altra causa di esclusione prevista nel presente capitolato;
- violazione delle disposizioni in materia di assunzioni obbligatorie, di cui alla Legge n. 68/1999.

Nel caso non si proceda, per le cause di cui in questo paragrafo, all'aggiudicazione al soggetto con migliore posizione in graduatoria, la AGS si riserva la facoltà di aggiudicare la gara al secondo classificato, ovvero ai successivi secondo l'ordine della graduatoria finale.

**9.8 TRATTAMENTO DEI DATI**

Per la presentazione dell'offerta e per la stipula del contratto con il soggetto aggiudicatario, è richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del Dlgs. 196 del 2003.

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dagli aggiudicatari non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili", ai sensi dell'art. 4 comma 1 lett. d del citato decreto legislativo.

Il trattamento dei dati sarà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

La ditta concorrente potrà 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.

## **10 Altre condizioni amministrative**

### **10.1 DIRITTI DI PROPRIETÀ**

Tutto ciò che sarà prodotto ad hoc nell'esecuzione delle attività contrattuali sarà di esclusiva proprietà dell'AGS che, in base alle vigenti norme di legge, potrà avvalersi della facoltà di riutilizzare completamente o in parte quanto prodotto. Tale materiale dovrà essere consegnato dall'aggiudicatario all'AGS e, se da questa espressamente richiesto, anche prima della scadenza del contratto.

L'AGS manterrà la proprietà su tutti i dati e artefatti forniti nell'ambito del contratto.

### **10.2 RESPONSABILITÀ E GARANZIE**

La ditta, nell'accettare l'incarico contrattuale, 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 alcuna responsabilità nel caso in cui la ditta abbia usato dispositivi, soluzioni tecniche o altro di cui terze parti siano titolari di brevetto o privativa.

La ditta è tenuta alle garanzie per la difformità e i vizi come previsto dagli articoli 1667 e 1668 del Codice Civile.

La ditta è responsabile penalmente e civilmente dei danni di qualsiasi genere che potessero derivare, per propria responsabilità, alle persone e alle cose durante lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto.

### **10.3 CAUZIONE**

Ai sensi dell'art. 54 del Regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato approvato con R.D. 23 maggio 1934, n. 827, l'aggiudicatario è tenuto a prestare cauzione nei modi previsti dal citato articolo e nella misura del 10% del valore della fornitura IVA esclusa, mediante polizza fideiussoria o fideiussione bancaria. L'AGS si riserva, su domanda della controparte, la facoltà di concedere l'esonero del versamento della cauzione. In tal caso, l'aggiudicatario, nella richiesta, dovrà indicare in percentuale – non inferiore al 1% - il miglioramento del prezzo di aggiudicazione che intende effettuare.

### **10.4 CONTROVERSIE**

In caso di controversie relative all'interpretazione e/o all'esecuzione del contratto si tenterà prima una conciliazione per l'immediata soluzione in via amministrativa.



**AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO**  
**CENTRO ELABORAZIONE DATI**

Qualora le parti non raggiungano un accordo si stabilisce, sin da ora, la competenza esclusiva del Foro di Roma.

**10.5 SPESE CONTRATTUALI**

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese contrattuali e tutti gli oneri fiscali relativi al presente atto, ad eccezione di quelli per i quali esiste l'obbligo legale della rivalsa.

A tal fine, il soggetto aggiudicatario dichiara che le forniture di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa, che trattasi di operazioni imponibili e non esenti dall'imposta di valore aggiunto, per cui, ai sensi del DPR 26/10/1972, n. 634 e successive modificazioni, al presente atto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa.

**10.6 RISERVATEZZA E PUBBLICITÀ**

La ditta si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni di cui verrà in possesso relativamente allo svolgimento delle attività presso e per la AGS, e sarà disponibile a sottoscrivere tutte le clausole di riservatezza specifiche che potranno essere richieste.

La ditta potrà pubblicizzare la fornitura di cui al presente capitolato, senza venir meno all'impegno di riservatezza di cui al punto precedente ed alle eventuali clausole di riservatezza specifiche, per informazione al proprio interno o come referenza verso altri clienti.

**10.7 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento in favore dell'aggiudicatario sarà effettuato secondo le norme di legge in vigore.

I pagamenti seguiranno a presentazione di fatture emesse dalla ditta, relativamente alla fornitura, per la quale siano state positivamente superate le 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.

**10.8 PENALI**

Le penali 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.



## AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

### CENTRO ELABORAZIONE DATI

- 1) Qualora il livello di disponibilità del centro documentale (DCD) sia inferiore al valore soglia indicato dal paragrafo 1.1 dell'allegato 5 (Appendice A), per ogni 0,1% di differenza rispetto alla soglia, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, la Società sarà tenuta a corrispondere all'Amministrazione una penale pari allo 0,1% del canone, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
- 2) Qualora il Rispetto dei tempi contrattuali di gestione dell'Ufficio Posta (RTGUP) sia inferiore al valore soglia indicato dal paragrafo 1.2 dell'allegato 5 (Appendice A), per ogni 0,1% di differenza rispetto alla soglia, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, la Società sarà tenuta a corrispondere all'Amministrazione una penale pari allo 0,1% del canone, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
- 3) Qualora il Rispetto del numero dei documenti da protocollare (RNDP) sia inferiore al valore soglia indicato dal paragrafo 1.3 dell'allegato 5 (Appendice A), per ogni 0,1% di differenza rispetto alla soglia, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, la Società sarà tenuta a corrispondere all'Amministrazione una penale pari allo 0,1% del canone, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
- 4) Qualora la qualità del processo di trattamento documentale (QPTD) sia inferiore al valore soglia indicato dal paragrafo 1.4 dell'allegato 5 (Appendice A), per ogni 0,1% di differenza rispetto alla soglia, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, la Società sarà tenuta a corrispondere all'Amministrazione una penale pari allo 0,1% del canone, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
- 5) Qualora la qualità del processo di riconoscimento del codice a barre (QPRCB) sia inferiore al valore soglia indicato dal paragrafo 1.5 dell'allegato 5 (Appendice A), per ogni 0,1% di differenza rispetto alla soglia, non imputabile all'Amministrazione ovvero a forza maggiore o caso fortuito, la Società sarà tenuta a corrispondere all'Amministrazione una penale pari allo 0,1% del canone, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
- 6) Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto ai termini stabiliti per il tempo di ripristino delle apparecchiature indicato dal paragrafo 1.6 dell'allegato 5 (Appendice A), per ogni giorno lavorativo di ritardo è prevista una penalità stabilita in € 200, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nel Contratto, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto dall'Avvocatura Generale dello Stato.

In caso di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Avvocatura Generale dello Stato, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Avvocatura Generale dello Stato nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Avvocatura Generale dello Stato nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

dell'Avvocatura Generale dello Stato, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali stabilite nel Contratto a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'Avvocatura Generale dello Stato potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al Contratto con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione di cui al successivo articolo e al Contratto od alle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

L'Avvocatura Generale dello Stato potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del Contratto. Al superamento del limite del 10% l'AGS ha il diritto di risolvere il contratto ed eseguire la procedura in danno prevista.

Il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste nel Contratto non preclude il diritto dell'Avvocatura Generale dello Stato a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

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.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel Contratto non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

#### 10.9 RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

Fatta salva ogni altra disposizione che consente al committente la risoluzione anticipata del contratto, tale facoltà è prevista esplicitamente per la AGS nei seguenti 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 da parte dell'aggiudicatario, di cessazione dell'attività, oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario.

In caso di risoluzione anticipata del contratto l'AGS effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e dei beni e servizi da fornire e valuterà l'entità del danno subito.



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO  
CENTRO ELABORAZIONE DATI

**10.10 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 e quanto altro possa comunque interessare l'appalto.

In particolare gli operatori economici invitati a partecipare alla presente procedura devono dichiarare di non trovarsi in alcuna delle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. n. 165/2001.

**10.11 REQUISITI AGGIUDICATARI**

L'AGS si riserva di procedere, nei confronti dell'aggiudicatario, alla verifica dei requisiti generali di capacità professionale ed economico finanziaria avvalendosi del sistema AVCPASS.

**10.12 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.

**10.13 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

L'unità organizzativa competente per il presente procedimento è l'Ufficio X – Centro Elaborazione Dati; responsabile del procedimento è la dott.ssa Antonia Consiglio, in qualità di preposto all'Ufficio suddetto.