



# *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;

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

**PREMESSO** altresì che, per poter fornire esaurientemente gli strumenti sopra descritti, l'AGS ha stipulato apposito accordo di collaborazione con la Corte dei Conti prevedendo, tra l'altro, la condivisione delle esperienze in termini di gestione del data-



*Al Segretario Generale  
dell'Avvocatura dello Stato*

center e dell'intera infrastruttura IT;

**RITENUTO** pertanto che, ai fini dell'integrazione con i processi adottati da Corte dei Conti si renda necessario introdurre il modello del Customer Care per la gestione completa dei processi di assistenza agli utenti;

**VISTA** la nota dell'Ufficio X – C.E.D., in data 30.10.2018, in cui si chiede all'Ufficio Contratti di provvedere all'acquisizione di un servizio per l'avvio e la gestione di una struttura di Customer Care per l'anno 2019, così come dettagliato nel Capitolato tecnico amministrativo allegato alla richiesta stessa;

**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, che dovrà essere svolto dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019, non dovrà essere superiore ad € 144.000,00 (I.V.A. esclusa), e che la stessa graverà, per l'esercizio finanziario 2019, sul corrispondente capitolo 4490 tabella 2, del bilancio di previsione dello Stato il quale, per come dichiarato dall'Ufficio X – C.E.D., presenta la necessaria disponibilità secondo quanto previsto nel bilancio a legislazione vigente;

**RITENUTO OPPORTUNO** il ricorso alla procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. b) del D. Lgs. 18.04.2016 n. 50, e successive modifiche ed integrazioni, previa consultazione di 5 operatori economici qualificati a svolgere tale tipologia di servizio, con richiesta di offerta (R.d.O.) nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), allo scopo di individuare l'offerta economicamente più vantaggiosa;

**DATO ATTO** che l'affidatario dovrà rispettare i requisiti richiesti dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018-2020 approvato con D.A.G. del 31 gennaio 2018;

**DATO ATTO** che l'affidatario dovrà rilasciare il documento di gara unico europeo (DGUE) di cui all'art. 85, D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, e successive modifiche ed integrazioni, reso disponibile in formato PDF editabile sul sito istituzionale dell'Avvocatura dello Stato: [www.avvocaturastato.it](http://www.avvocaturastato.it) - sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di gara e contratti – Modulistica DGUE;

**Determina**



# *Il Segretario Generale dell'Avvocatura dello Stato*

- 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, con richiesta di offerta (R.d.O.) nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), allo scopo di individuare l'offerta economicamente più vantaggiosa per il servizio di avvio e gestione di una struttura di Customer Care, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019;
- 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 € 144.000,00 (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 2019.

IL SEGRETARIO GENERALE



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

CENTRO ELABORAZIONE DATI

# **Avviamento e Coordinamento Customer Care e gestione operativa di secondo livello**

---

Capitolato tecnico amministrativo



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

CENTRO ELABORAZIONE DATI

1	Premessa.....	4
1.1	Scopo del presente documento .....	4
1.2	Definizioni .....	4
2	Contesto.....	4
2.1	Funzioni dell'Avvocatura dello Stato .....	4
2.2	Contesto organizzativo .....	5
2.3	Contesto tecnologico .....	6
3	Oggetto del servizio .....	6
3.1	Nuovo ambito operativo .....	6
3.2	Attività richieste.....	6
3.2.1	Gestione Customer Care.....	6
3.2.2	Gestione PdL.....	8
3.2.3	Reportistica a supporto.....	9
4	Tempi e modalità di esecuzione del servizio.....	9
4.1	Durata del servizio .....	10
4.2	Luogo di lavoro .....	10
4.3	Livelli di Servizio .....	11
5	Penalità.....	11
6	Condizioni amministrative .....	12
6.1	Formulazione e valutazione dell'offerta.....	12
6.2	Offerta tecnica .....	12



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

CENTRO ELABORAZIONE DATI

6.3	Offerta economica .....	12
6.4	Procedura di valutazione .....	13
6.5	Criteri di aggiudicazione delle offerte .....	13
6.6	Aggiudicazione delle offerte .....	13
6.7	Trattamento dei dati .....	13
7	Altre condizioni amministrative .....	14
7.1	Responsabilità e garanzie .....	14
7.2	Controversie .....	14
7.3	Riservatezza e pubblicità .....	14
7.4	Modalità di pagamento .....	14
7.5	Risoluzione anticipata del contratto .....	15
7.6	Responsabile del procedimento .....	15
7.7	Osservanza di leggi, regolamenti e norme .....	15
7.8	Verifica dei requisiti .....	15
7.9	Codici di comportamento .....	15
7.10	Cauzione .....	16
7.11	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari .....	16
7.12	Disposizioni finali .....	16



AVVOCATURA GENERALE DELLO STATO

CENTRO ELABORAZIONE DATI

## **1 Premessa**

L'Avvocatura Generale dello Stato, (di seguito AGS) ha necessità di acquisire un servizio, a supporto della conduzione dell'Ufficio X - CED, per l'avvio e la gestione di una struttura di "Customer Care" così come descritto nel seguito del presente capitolato.

### ***1.1 Scopo del presente documento***

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

### ***1.2 Definizioni***

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

## **2 Contesto**

### ***2.1 Funzioni dell'Avvocatura dello Stato***

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

Al fine di mantenere livelli di servizio ottimali e di assicurare livelli qualitativi adeguati alla complessa e delicata attività defensionale affidata all'Avvocatura dello Stato con immediati riflessi sui bilanci delle amministrazioni patrocinate, è indispensabile fornire strumenti di innovazione tecnologica che consentano di migliorare la gestione dei processi

interni e l'interoperabilità con le Amministrazioni patrocinate e con gli organi giudiziari, conformemente alle esigenze del processo telematico.

## **2.2 Contesto organizzativo**

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

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

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

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

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

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

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

In questo contesto si inserisce l'accordo di collaborazione che l'AGS ha stipulato con la Corte dei conti che prevede, fra l'altro, la "condivisione delle esperienze in termine di gestione del data-center e dell'intera infrastruttura IT". Tale accordo ha comportato una sostanziale modifica dei processi di gestione delle infrastrutture, dei servizi e della gestione dei processi di assistenza agli utenti. L'integrazione con i processi adottati da Corte dei Conti ha introdotto il modello del Customer Care che si occupa della gestione di

assistenza agli utenti a 360 gradi. La nuova concezione di assistenza non si limita alla ricezione e allo smistamento delle chiamate ma comprende la gestione della chiamata fino alla risoluzione e al feedback da parte dell'utente finale.

### **2.3 Contesto tecnologico**

Il servizio di Customer care è stato dotato durante il 2018 dell'applicativo per la gestione e la tracciatura delle chiamate da parte degli utenti condiviso con la Corte dei conti (ServiceNow). Tale strumento è già utilizzato per le richieste di natura tecnologica.

Per le richieste riguardanti i servizi dell'Ufficio Econmato e dell'Ufficio Esterno (che si occupa della verifica presso i tribunali delle richieste fatte degli avvocati direttamente dal portale dell'Avvocatura) invece è ancora utilizzato lo strumento per la gestione dei Ticket Open Source denominato CMDBuild, attraverso il quale vengono gestiti anche gli asset, i contratti, il budget, la gestione del materiale di consumo e del magazzino. Il CMDbuild svolge inoltre una funzione di reportistica e di gestione documentale attraverso Jasper Report e Alfresco, integrati al CMDBuild stesso.

## **3 Oggetto del servizio**

Come detto in premessa l'AGS, con il presente bando di gara, intende avvalersi di due figure professionali che si occupino rispettivamente una del servizio di coordinamento, gestione dei processi di lavoro del Customer Care e dei processi complementari affinché i livelli di servizio dell'organizzazione di gestione del Customer Care rispettino gli standard precedenti al cambiamento in corso, e l'altra, più operativa, della supervisione della gestione delle postazioni di lavoro. Viene richiesta, inoltre, un'attività di supporto alla conduzione del CED, costituita da tutte le attività operative e strategiche descritte nel dettaglio del presente paragrafo.

### **3.1 Nuovo ambito operativo**

La nuova struttura organizzativa, creata in seguito all'accordo di collaborazione stipulato tra AGS e Corte dei Conti ha introdotto notevoli cambiamenti sia per il vecchio servizio di Help Desk di primo livello che per i secondi livelli interni ed esterni all'amministrazione tra cui l'introduzione del nuovo strumento per la gestione delle chiamate (ServiceNow),.

Le modifiche sopra descritte sono ancora in via di completamento e sarà cura del servizio richiesto in questo capitolato coordinare tutte le figure coinvolte, formalizzare le procedure operative relative ai nuovi processi e introdurre la figura operativa di supporto alla gestione delle postazioni di lavoro.

### **3.2 Attività richieste**

#### **3.2.1 Gestione Customer Care**

Le attività di dettaglio del servizio di coordinamento e gestione del Customer Care sono riassunte nei seguenti punti:

1. Supporto al Customer Care per le chiamate riguardanti il CED. Si richiede il Coordinamento delle attività di Customer Care di primo livello e la verifica dell'attuazione delle procedure relative al corretto inserimento delle chiamate degli utenti. Si richiede un aggiornamento continuo delle risorse impiegate

all'accoglienza telefonica e delle procedure operative in continuo cambiamento a causa delle modifiche dei servizi durante l'anno.

2. Supporto al Service Desk di secondo livello per le chiamate riguardanti il CED. Si richiede un'attività di coordinamento fra i vari livelli operativi. Verifica delle procedure operative riguardanti la risoluzione delle chiamate dei secondi livelli in essere e completamento del gap tra la situazione attuale e quella che rispecchia il nuovo modello di Customer Care.
3. Attività di Configuration&Change Management. Mantenimento dell'aggiornamento delle informazioni relative al Configuration Management System nel CMDBuild e le procedure operative riguardanti le modifiche Standard e Non Standard; gestione dell'iter di approvazione delle richieste di modifica Non standard; redazione e compilazione della reportistica riguardante le dotazioni informatiche dell'Amministrazione.
4. Attività di Incident Management. Analisi dei ticket aperti per monitorare la tipologia di incidenti al fine di evidenziare eventuali problematiche interne al CED.
5. Introduzione dell'applicativo ServiceNow per il servizio di chiamate indirizzate all'Ufficio dell'Economato che ancora utilizza l'applicativo CMDbuild. Queste attività comportano la configurazione delle utenze degli operatori dell'Ufficio Economato e la formazione delle risorse.
6. Attività di manutenzione ordinaria di ServiceNow e CMDBuild. Si richiede di svolgere la funzione di punto di contatto con i manutentori di ServiceNow per gli aggiornamenti degli utenti utilizzatori di ServiceNow e la formazione degli stessi all'utilizzo del nuovo applicativo. Mantenere la configurazione del CMDBuild e la modifica della struttura della base dati (creando tabelle e relazioni), basata sulla conoscenza di tutti i Workflow operanti nel CMDBuild, della base dati, delle funzionalità degli utenti e dell'utente amministrativo del CMDBuild.
7. Supporto all'Ufficio Esterno, che utilizza un'istanza del CMDBuild dedicata alle proprie esigenze operative. Si richiede il supporto agli utenti del CMDBuild dell'Ufficio Esterno, la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'istanza stessa e l'evasione delle richieste di statistiche riguardanti le chiamate dell'Ufficio Esterno che potranno essere fatte dal Responsabile dell'ufficio stesso.
8. Supporto direzionale relativo al Customer Care. Evadere le richieste dell'Avvocatura Generale di Stato, riguardanti la fornitura di Report, sui dati presenti in ServiceNow e nel CMDBuild (attraverso lo strumento Open source Ireport); supportare l'Amministrazione sulle modifiche strutturali da apportare al CMDBuild allo scopo di integrare lo strumento di Configuration Management System (CMDBuild) con nuove informazioni o nuove funzionalità come ad esempio la gestione dei contratti o del materiale di consumo riportate nel paragrafo 2.3. Tale attività dovrà essere basata sulla conoscenza della base dati e delle funzionalità del CMDBuild.
9. Supporto alla direzione. Supportare la direzione in merito a raccolta di dati, statistiche e report relativi a ServiceNow, CMDBuild e all'applicativo gestionale NsiWeb2, supportare la direzione per la messa a punto della metodologia del calcolo delle penali relative ai livelli di servizio di tutti i contratti che necessitano una verifica delle stesse, pubblicazione dei Report effettuati con Jasper Report sulla

Intranet.

10. Garantire all'AGS il supporto alla direzione anche in presenza della nuova organizzazione del Customer Care.

### **3.2.2 Gestione PdL**

Tale servizio si compone di attività complesse svolte in genere presso l'utente finale e finalizzate al mantenimento dell'efficienza delle dotazioni informatiche in uso. Le attività più strettamente connesse al mantenimento dell'efficienza delle apparecchiature informatiche (spostamento postazioni, sostituzione di materiali di consumo, ecc.), dovranno essere svolte secondo quanto disposto dalle procedure attualmente in uso, coordinandosi con la struttura già presente in Avvocatura che si occupa delle stesse attività. Le attività di dettaglio di tale servizio base sono riassunte nei seguenti punti:

1. Risoluzione degli incidenti riguardanti: HW in dotazione alle postazioni di lavoro (PC Stampanti e periferiche) mantenendo anche i contatti con i fornitori che si occupano della manutenzione; consegna e configurazione degli item per la messa in funzione delle postazioni di lavoro presso gli utenti finali; supporto per lo spostamento delle attrezzature degli utenti all'interno delle sedi;
2. Configurazione degli applicativi e degli strumenti di Office in dotazione (Word, Excel, Outlook, Internet Explorer, Mozilla Firefox, strumenti di videoconferenza, ecc.);
3. Configurazioni delle stampanti comprese quelle di rete; impostazione di permessi di stampa; sostituzione dei materiali di consumo su stampanti, etichettatrici e plotter e piccola manutenzione delle stesse (pulizia, inceppamenti);
4. Configurazione del sistema operativo (cartelle client condivise, impostazioni generali ecc.);
5. Risoluzione delle richieste di informazioni inerenti: gli applicativi standard e gli strumenti di Office (word, Excel, Outlook, ecc.); Hw in dotazione alle postazioni di lavoro (PC Stampanti e periferiche);
6. Assistenza generica volta a supportare gli utenti della sede di Roma all'utilizzo degli strumenti e delle procedure informatiche messe a disposizione del CED;
7. Evasione delle richieste di servizio effettuate dagli utenti dell'Avvocatura di Stato. Sono considerate richieste di servizio le richieste riguardanti l'installazione dei software autorizzati, l'installazione delle periferiche quali le stampanti locali e di rete, la manutenzione generale sulle stampanti locali (ricambio cartucce, pulitura e ricambio dei rulli, ecc.), fornitura del backup dei dati, configurazione delle cartelle client condivise tra gli utenti, configurazione della posta elettronica nel client, la gestione dell'accesso alle sale riunioni e alle videoconferenze, creazione e gestione di cartelle condivise, permessi di condivisione; permessi NTFS; le richieste di servizio elencate non sono esaustive di tutte le possibili richieste che possono variare nel corso della fornitura del servizio;
8. Evasione delle richieste di modifica alle postazioni di lavoro autorizzate dal CED; installazione di una nuova postazione di lavoro, assegnazione di ulteriori dotazioni HW ed installazione, gestione del rinnovamento tecnologico delle dotazioni HW e

software, spostamento delle postazioni di lavoro all'interno dell'Avvocatura Generale di Stato, ritiro delle dotazioni HW per gli utenti in uscita e riassegnazione delle dotazioni HW per gli utenti che rientrano da un periodo di inattività;

9. Risoluzione delle richieste di configurazione standard (prevalentemente la posta elettronica aziendale) sugli smartphone e sui telefoni dati in dotazione agli utenti da parte dell'amministrazione;
10. Evasione delle richieste di modifica Non Standard riguardanti l'installazione di software e hardware aggiuntivi autorizzati preventivamente dal CED;
11. Tracciamento delle azioni eseguite per la risoluzione delle chiamate attraverso ServiceNow. Le modalità di tracciamento delle chiamate sono raccolte in apposite procedure operative che verranno comunicate dal CED;
12. Trasporto degli apparati dal magazzino al laboratorio d'installazione;

Ogni intervento potrà ritenersi concluso solo con il completo ripristino della funzionalità operativa dell'apparecchiatura o della funzionalità per la quale sia stata segnalata l'anomalia.

### **3.2.3 Reportistica a supporto**

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

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

## **4 Tempi e modalità di esecuzione del servizio**

L'erogazione del servizio dovrà essere garantita da due risorse:

La prima risorsa deve avere un profilo di Project Manager con una comprovata esperienza (almeno 10 anni) di analisi funzionale di applicazioni software in ambito Asset Management e disegno dei processi con metodologie standardizzate

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

competenze:

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

La seconda risorsa richiesta deve avere un'elevata capacità di relazione e di comunicazione. Le competenze richieste per lo svolgimento del servizio di supporto di secondo livello per le postazioni di lavoro sono una comprovata esperienza (almeno 5 anni) nella:

installazione HW software in ambiente Windows; risoluzioni e ripristino guasti sistemi operativi Windows; risoluzioni e ripristino guasti Microsoft Office; installazione e configurazione di antivirus; Certificazione ITIL.

Il personale impiegato nel servizio dovrà possedere una continuità lavorativa presso l'azienda di almeno 8 anni. Sarà considerato un elemento preferenziale l'assunzione con contratto a tempo indeterminato per i dipendenti che svolgeranno il servizio richiesto.

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

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

#### ***4.1 Durata del servizio***

Il servizio dovrà essere svolto dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2019 per un totale garantito di 220 giornate lavorative, della durata ciascuna di 8 ore.

Le eventuali ore di permesso e di assenza saranno concordate con il responsabile dell'Ufficio X – CED e andranno a decurtare il monte ore pattuito. L'orario di servizio sarà dalle 8:30 alle 17:30 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

#### ***4.2 Luogo di lavoro***

Tutte le attività relative alla figura che si occuperà della gestione del Customer Care saranno svolte presso la sede dell'AGS, sita in Via del Clementino, 91/A. Sarà possibile svolgere attività da remoto solo nei casi concordati e autorizzati, di volta in volta, dall'Amministrazione.

L'attività di Supporto di secondo livello per le postazioni di lavoro sarà effettuata presso tutti gli utenti di Via del Clementino, 91/a e di Via dei Portoghesi 12. Saranno messe a disposizione, sia in Via del Clementino, 91/a che in Via dei Portoghesi 12, delle postazioni di lavoro complete (mobilio, personal computer, apparecchi telefonici, LAN e linea telefonica per le chiamate urbane) da cui poter visualizzare e chiudere le chiamate ricevute.

### **4.3 Livelli di Servizio**

I livelli di servizio da rispettare riguardano:

- La reportistica di cui al paragrafo 3.2.3. I report saranno inviati entro il giorno 5 del mese, a cadenza bimestrale;
- La reportistica richiesta dall'Amministrazione per la quale viene definita una data di consegna dei report volta per volta.

## **5 Penalità**

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

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

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

È prevista una penalità stabilita in € 50 per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini previsti per la consegna della reportistica di cui al paragrafo 3.2.3 a meno di una diversa data di consegna concordata con l'Amministrazione.

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

Le penalità applicate saranno scalabili dalle fatture emesse.

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

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

fornitura.

## 6 Condizioni amministrative

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

### 6.1 Formulazione e valutazione dell'offerta

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

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

### 6.2 Offerta tecnica

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

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

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

Tabella 2

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

### 6.3 Offerta economica

L'offerta economica, di cui al presente capitolato, non può superare il limite massimo di **Euro 144.000,00** (centoquarataquattromila/00) al netto dell'IVA.

## **6.4 Procedura di valutazione**

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

## **6.5 Criteri di aggiudicazione delle offerte**

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

**Tabella 3**

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

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

## **6.6 Aggiudicazione delle offerte**

L'Amministrazione si riserva di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; di sospendere o non aggiudicare il servizio e non procedere alla stipula del contratto.

L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di apportare un aumento o una diminuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

## **6.7 Trattamento dei dati**

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

a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

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

## **7 Altre condizioni amministrative**

### **7.1 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'Amministrazione 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.

### **7.2 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.

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

### **7.3 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 Amministrazione, 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.

### **7.4 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**.

### ***7.5 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 Amministrazione 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 Amministrazione alla ditta per porre fine all'inadempimento;
- violazione dei brevetti industriali e diritti d'autore;
- 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'Amministrazione 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.

Fatto salvo ogni altro diritto, l'Amministrazione avrà potestà di rivalsa sulla cauzione prestata dalla ditta.

### ***7.6 Responsabile del procedimento***

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

### ***7.7 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.

### ***7.8 Verifica dei requisiti***

L'Amministrazione si riserva di procedere, nei confronti dell'aggiudicataria, alla verifica dei requisiti di carattere generale avvalendosi del sistema AVCPASS.

### ***7.9 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.

### **7.10 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.

### **7.11 Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari**

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 come modificata dal decreto legge 12.11.2010 n.187, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2010 n.217, la società che si aggiudicherà la gara, si impegna a pena di nullità assoluta del contratto, ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A., dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche. La società aggiudicataria dovrà comunicare all'Avvocatura gli estremi identificativi dei conti dedicati, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Il mancato rispetto degli obblighi di cui al presente articolo comporta l'applicazione delle sanzioni previste all'art. 6 Legge 13 agosto 2010, n. 136.

### **7.12 Disposizioni finali**

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 ottemperanza a quanto previsto dall'art. 85 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, e successive modifiche ed integrazioni "Codice dei contratti pubblici", unitamente alla presentazione dell'offerta, gli operatori economici consultati dovranno restituire, debitamente compilato con le informazioni richieste e firmato digitalmente dal legale rappresentante della ditta/società, il Documento di Gara Unico Europeo (DGUE) reso disponibile in formato PDF editabile sul sito istituzionale dell'Avvocatura dello Stato: [www.avvocaturastato.it](http://www.avvocaturastato.it) - sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di gara e contratti – Modulistica DGUE – Roma (modello editabile).