

**ALLEGATO 1**

**CAPITOLATO TECNICO**

**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI**

**PER LA DOCUMENTAZIONE DEGLI ATTI PROCESSUALI DEL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA**

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227  
Allegato 1 - Capitolato Tecnico

1 di 34

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduzione.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Contesto di riferimento.....</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1      | Definizione e riferimenti normativi .....  | 6         |
| <b>3</b> | <b>Oggetto dell'affidamento.....</b>   | <b>7</b>  |
| 3.1      | Servizi di stenotipia.....   | 7         |
| 3.1.1    | Dimensionamento del servizio di stenotipia .....                                   | 8         |
| 3.2      | Servizi di trascrizione .....  | 9         |
| 3.2.1    | Dimensionamento del servizio di trascrizione .....                                 | 9         |
| 3.3      | Servizi di trascrizione automatizzata .....  | 10        |
| 3.3.1    | Dimensionamento del servizio di trascrizione automatizzata .....                   | 11        |
| 3.4      | Servizio di assistenza alla fonoregistrazione.....                                 | 12        |
| 3.4.1    | Dimensionamento del servizio di Assistenza alla fonoregistrazione in aula.....     | 13        |
| 3.4.2    | Dimensionamento del servizio di Assistenza alla fonoregistrazione fuori aula ..... | 13        |
| <b>4</b> | <b>Modalità di esecuzione della fornitura .....</b>                                | <b>15</b> |
| 4.1      | Premessa.....  | 15        |
| 4.2      | Modalità di esecuzione dei servizi.....  | 15        |
| 4.2.1    | Servizio di assistenza alla fonoregistrazione in aula.....                         | 18        |
| 4.2.2    | Servizio di assistenza alla fonoregistrazione fuori aula .....                     | 20        |
| 4.3      | Organizzazione e profili professionali .....                                       | 20        |
| 4.4      | Orari di servizio e Luoghi di svolgimento delle prestazioni .....                  | 22        |
| <b>5</b> | <b>Standard dei verbali.....</b>   | <b>24</b> |
| 5.1      | Standard di redazione dei verbali.....   | 24        |
| 5.2      | Standard di redazione dei verbali elettronici.....                                 | 25        |
| <b>6</b> | <b>Gestione dei dati e dei documenti .....</b>                                     | <b>27</b> |
| <b>7</b> | <b>Direzione lavori .....</b>  | <b>30</b> |
| 7.1      | Responsabile unico delle attività .....  | 30        |
| 7.2      | Comunicazioni.....   | 31        |
| 7.3      | Rendicontazione dei servizi.....   | 31        |
| 7.3.1    | Rilievi e Verifiche sulla fornitura.....   | 32        |

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

2 di 34

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>8</b> | <b>Verifiche di conformità .....</b>       | <b>33</b> |
| <b>9</b> | <b>Indicatori di qualità.....</b>          | <b>34</b> |
| 9.1      | Rapporto Indicatori di Qualità .....       | 34        |
| 9.2      | Revisione degli indicatori di qualità..... | 34        |

Classificazione: Consip Public

## 1 Introduzione

La presente iniziativa di gara ha la finalità di affidare la fornitura dei servizi di documentazione degli atti processuali (anche detta “verbalizzazione”).

Tale attività, descritta più in dettaglio nel successivo par. 3 Oggetto dell’affidamento, è regolamentata dal titolo III del Codice di Procedura Penale.

In particolare, l’art. 134 C.P.P. prevede che la documentazione degli atti processuali sia realizzata attraverso la redazione di un verbale di udienza mentre il comma 2 dell’art. 135 C.P.P. prevede che “quando il verbale è redatto con la stenotipia o altro strumento meccanico, il giudice autorizza l’ausiliario che non possiede le necessarie competenze a farsi assistere da personale tecnico, anche esterno all’Amministrazione dello Stato”.

La crescente mole di procedimenti nonché l’opportunità di documentare l’udienza in maniera più completa ed esaustiva rispetto al verbale redatto in forma riassuntiva dall’ausiliario del giudice, hanno di fatto reso una prassi vieppiù consolidata la verbalizzazione delle udienze realizzata tramite strumenti stenotipici e/o di fonoregistrazione e successiva trascrizione integrale.

Al fine di garantire continuità nello svolgimento di tali attività, l’Amministrazione intende procedere all’aggiudicazione di una fornitura dei suddetti servizi di documentazione degli atti processuali, conformemente a quanto previsto dalla legge n. 168 del 17 agosto 2005.

Il presente documento descrive le caratteristiche tecniche e le modalità di erogazione dei servizi richiesti.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l’affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

## 2 Contesto di riferimento

La verbalizzazione degli atti processuali è regolata dagli articoli dal 134 al 141 compreso, 141 bis e 142 del codice di procedura penale e dall'articolo 51 delle disposizioni di attuazione del codice di procedura penale, così come modificato dall'art. 9 della legge 168 del 17 agosto 2005.

Ai sensi di tali articoli, la verbalizzazione degli atti processuali penali può essere eseguita, oltre che attraverso la redazione manuale in forma riassuntiva, anche "con l'utilizzo di strumenti meccanici".

In particolare gli strumenti ammessi per la verbalizzazione degli atti giudiziari sono:

- a. la stenotipia;
- b. la riproduzione fonografica del verbale e/o audiovisiva degli atti processuali penali, con la eventuale successiva trascrizione delle registrazioni.

Nel caso in cui il Giudice non ritenga di disporre la trascrizione, nessun verbale dovrà essere prodotto.

La registrazione fonografica dell'udienza e la redazione del verbale mediante stenotipia sono strumenti che richiedono lo svolgimento dell'attività in contemporanea all'udienza.

La trascrizione del contenuto della fonoregistrazione viene, di norma, effettuata successivamente all'udienza, attraverso il riascolto delle registrazioni effettuate, digitazione contestuale della bozza del verbale e successiva revisione finale.

L'evoluzione della tecnologia rende possibile, in molti casi, l'automazione delle fasi di riascolto e digitazione della bozza del testo attraverso l'utilizzo di sistemi di riconoscimento automatico del parlato (anche detti *sistemi ASR*).

In questo caso il sistema ASR produce una bozza di verbale disponibile già alla conclusione dell'udienza.

La scelta delle parti dell'udienza da verbalizzare e del tipo di strumento da utilizzare per la verbalizzazione sono di esclusiva pertinenza del magistrato che presiede l'udienza.

In particolare, poiché di norma un'udienza riguarda più procedimenti penali, il magistrato ha la facoltà di decidere, procedimento per procedimento, cosa deve essere verbalizzato e con quali strumenti.

L'udienza potrà svolgersi presso una qualsiasi delle aule giudiziarie e farà riferimento ad un ufficio giudiziario tra quelli che ricadono sotto la giurisdizione di una Corte d'appello.

La presente iniziativa è relativa all'affidamento dei servizi base e l'appalto è suddiviso in n. 7 Lotti, ciascuno dei quali con l'ambito di copertura dei distretti di Corte d'Appello e competenti uffici giudiziari riportato di fianco:

Lotto 1: Torino, Genova

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

Lotto 2: Trento (ivi inclusa la sezione distaccata a Bolzano), Trieste, Venezia

Lotto 3: Bologna, Milano, Brescia.

Lotto 4: Ancona, Firenze, Perugia

Lotto 5: Roma, L'Aquila, Cagliari (ivi inclusa la sezione distaccata a Sassari)

Lotto 6: Bari, Campobasso, Lecce (ivi inclusa sezione distaccata Taranto), Potenza, Salerno, Napoli

Lotto 7: Catanzaro, Reggio Calabria, Messina, Palermo, Caltanissetta, Catania

## 2.1 Definizione e riferimenti normativi

Nel seguito dei documenti verranno utilizzati i seguenti termini e acronimi con il significato di seguito indicato:

**Sistema ASR:** Sistema di Riconoscimento Automatico del Parlato (Automatic Speech Recognition)

**Amministrazione:** Ministero della Giustizia o altra struttura terza delegata dal Ministero

**Capitolato:** quando non diversamente specificato, si intende il presente documento

**Prestazioni:** complesso delle attività che il Fornitore è chiamato ad eseguire e/o a fornire per l'esecuzione il contratto.

**Portale web:** portale messo a disposizione dall'Amministrazione per la gestione della presente fornitura.

**DEC:** soggetto nominato dall'Amministrazione deputato alla verifica della corretta esecuzione del contratto da parte del Fornitore

Riferimenti normativi specifici:

- Codice di Procedura Penale – Libro II Titolo III – Documentazione degli atti
- articolo 51 delle disposizioni di attuazione del Codice di Procedura Penale e s.m.i.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

### 3 Oggetto dell'affidamento

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto l'affidamento dei servizi di documentazione degli atti processuali e, in particolare i servizi di:

- Stenotipia;
- Trascrizione;
- trascrizione automatizzata;
- assistenza alla fonoregistrazione;
- assistenza alla fonoregistrazione fuori aula.

meglio descritti nei paragrafi seguenti.

I servizi dovranno essere organizzati e gestiti dal Fornitore attraverso le risorse professionali che dallo stesso verranno messe a disposizione. Pertanto, il Fornitore avrà la responsabilità completa degli aspetti di efficacia e puntuale erogazione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato.

#### 3.1 Servizi di stenotipia

Il servizio di stenotipia è un servizio erogato su richiesta dell'Amministrazione e consiste nella redazione, mediante apparati di stenotipia, del testo integrale degli atti processuali relativi ad uno specifico processo e/o ad una determinata udienza.

Tale servizio richiede, quindi, la necessaria presenza in aula dello stenotipista per tutta la durata del processo. Al termine dell'udienza, qualora il Giudice lo richieda, il Fornitore dovrà consegnare la bozza del verbale nei tempi definiti al par. 4.2 Modalità di esecuzione dei servizi.

Nel caso in cui il magistrato richieda la redazione del verbale definitivo, lo stenotipista dovrà consegnarlo in entrambe le forme elettronica e cartacea nei tempi e nei modi indicati al successivo par. 4.2 Modalità di esecuzione dei servizi.

La bozza ed il verbale definitivo consegnati dovranno rispettare gli standard indicati nel successivo par. 5.2 Standard dei verbali.

In caso di difformità dagli standard, il verbale definitivo e/o la bozza saranno considerati *"non consegnati"*.

Il servizio di stenotipia dovrà essere attivabile in maniera continuativa e sarà effettivamente erogato su richiesta dell'Amministrazione nei tempi e nei modi indicati al successivo par. 4.2 Modalità di esecuzione dei servizi.

Il personale che effettua il servizio di stenotipia deve essere in possesso dei requisiti di cui al successivo paragrafo par. 4.3 Organizzazione e profili professionali.

Gli apparati di stenotipia e tutto il materiale necessario all'erogazione del servizio saranno forniti a cura e spese del fornitore per tutta la durata dell'appalto. Sono, altresì, ricompresi nelle prestazioni da erogare i

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

dispositivi di firma elettronica, compatibili con le caratteristiche indicate al par. 4.2 Modalità di esecuzione dei servizi, che dovranno essere consegnati agli stenotipisti ed utilizzati per la firma elettronica dei verbali.

### **3.1.1 Dimensionamento del servizio di stenotipia**

Il servizio di stenotipia è un servizio remunerato a consumo.

La metrica di rendicontazione del consumo è costituita dal numero di caratteri trascritti nei verbali definitivi o nelle bozze di verbale effettivamente consegnati nel bimestre precedente la rilevazione e l'unità di misura minima di consumo è il gruppo di cento caratteri trascritti. I gruppi di caratteri residui inferiori a cento caratteri, saranno conteggiati pari a 0 (zero) se di dimensioni inferiori a cinquanta caratteri ovvero pari ad 1 (uno) se composti da un numero compreso tra cinquanta e cento caratteri. Si precisa che la definizione dell'applicazione e/o dello strumento da utilizzare per il calcolo dei caratteri, ai fini della univocità dello stesso, sarà concordato in sede di attivazione dei servizi tra il fornitore aggiudicatario e l'Amministrazione. Tale disposizione, una volta concordata, varrà per il conteggio dei caratteri di tutti i verbali elettronici.

Resta inteso che, come indicato nel successivo par. 5.1 Standard dei verbali, l'Amministrazione effettuerà sistematicamente i controlli sul numero di caratteri dichiarati e contenuti nei verbali. Le regole di controllo applicate saranno le medesime indicate nel suddetto paragrafo a cui il fornitore aggiudicatario dovrà attenersi. In caso di differenze sul numero di caratteri trascritti individuati, ai fini della rendicontazione saranno considerati quelli individuati dall'Amministrazione.

Al fine di consentire agli offerenti di valutare l'entità dell'impegno richiesto in termini di caratteri prodotti, viene di seguito riportato il volume previsto nell'arco dell'appalto per il servizio di stenotipia. Tale valore è stimato al meglio delle conoscenze attuali ed ha, pertanto, esclusivo valore indicativo, non vincolando in maniera assoluta l'Amministrazione in caso di difformità, in difetto od in eccesso, delle stime fornite rispetto ai valori effettivamente riscontrati a consuntivo durante il periodo di esecuzione del contratto.

Tab. 1 – Volumi di consumo previsti per il servizio di stenotipia per singolo Lotto (valori espressi in migliaia di gruppi di cento caratteri)

- Lotto 1: 1.279 (milleduecentosettantanove);
- Lotto 2: 1.167 (millecentosessantasette);
- Lotto 3: 1.642 (milleseicentoquarantadue);
- Lotto 4: 1.694 (milleseicentonovantaquattro);
- Lotto 5: 1.333 (milletrecentotretatre);
- Lotto 6: 3.020 (tremilaventi);
- Lotto 7: 2.708 (duemilasettecentootto).

Si evidenzia che la richiesta del servizio non potrà in ogni caso superare, in valore economico, l'importo globale del contratto stabilito per ciascun singolo lotto.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



## **3.2 Servizi di trascrizione**

Il servizio di trascrizione è un servizio erogato su richiesta dell'Amministrazione e consiste nella redazione del verbale integrale degli atti processuali relativi ad uno specifico processo svolto in una determinata udienza, prodotto a partire dal documento audio in cui è contenuta la fonoregistrazione dei suddetti atti processuali, consegnato all'Amministrazione nei tempi e nei modi indicati al successivo paragrafo 4.2 Modalità di esecuzione dei servizi.

La fonoregistrazione viene resa disponibile alla conclusione dell'udienza. Tale servizio, pertanto, non richiede la presenza in aula del trascrittore.

Il trascrittore, ricevuto il documento audio contenente la fonoregistrazione dell'udienza, procederà al suo riascolto ed alla redazione del verbale, eventualmente preceduta da una fase di revisione e correzione. Il verbale, debitamente firmato dal trascrittore e in entrambe le forme elettronica e cartacea, dovrà essere consegnato all'Amministrazione nei tempi e nei modi indicati al successivo par. 5 Standard dei Verbali.

I verbali consegnati dovranno rispettare gli standard indicati nel successivo par. 5 Standard dei Verbali.

In caso di difformità dagli standard, il verbale sarà considerato non consegnato.

Il servizio di trascrizione dovrà essere attivabile in maniera continuativa e dovrà essere erogato su richiesta dell'Amministrazione. La richiesta sarà effettuata dal personale degli uffici giudiziari indicato dall'Amministrazione nei tempi e nei modi indicati al successivo par. 4.2 Modalità di esecuzione dei servizi

Il personale che eroga il servizio di trascrizione dovrà essere in possesso dei requisiti di cui al successivo paragrafo § 4.3 Organizzazione e profili professionali.

Tutto il materiale necessario all'erogazione del servizio sarà a carico del Fornitore. In particolare, si ribadisce, che sono ricompresi nella fornitura i dispositivi di firma elettronica, compatibili con le caratteristiche indicate al § 5.2 Standard di redazione dei verbali elettronici, che dovranno essere affidati ai trascrittori ed utilizzati per la firma elettronica dei verbali.

### **3.2.1 Dimensionamento del servizio di trascrizione**

Il servizio di trascrizione è un servizio a consumo.

La metrica di rendicontazione del consumo è costituita dal numero di caratteri trascritti nei verbali effettivamente consegnati nel bimestre antecedente la rilevazione e l'unità di misura del consumo minima è il gruppo di cento caratteri trascritti. I gruppi di caratteri residui inferiori a cento caratteri, saranno conteggiati pari a 0 (zero) se di dimensioni inferiori a cinquanta caratteri ovvero pari ad 1 (uno) se composti da un numero compreso tra cinquanta e cento caratteri. Per il calcolo univoco dei caratteri, si rimanda al par. 3.1.1 del presente Capitolato.

Resta inteso che, come indicato nel successivo par. 5.1 Standard dei verbali, l'Amministrazione effettuerà sistematicamente i controlli sul numero di caratteri dichiarati e contenuti nei verbali. Le regole di controllo applicate saranno le medesime indicate nel suddetto paragrafo a cui il fornitore aggiudicatario dovrà

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

attenersi. In caso di differenze sul numero di caratteri trascritti individuati, ai fini della rendicontazione saranno considerati quelli individuati dall'Amministrazione.

Al fine di consentire agli offerenti di valutare l'entità dell'impegno richiesto in termini di caratteri prodotti vengono di seguito riportati i volumi previsti nell'arco della fornitura per il servizio di trascrizione. Tale valore è stimato al meglio delle conoscenze attuali ed ha, pertanto, esclusivo valore indicativo, non vincolando in maniera assoluta l'Amministrazione in caso di difformità, in difetto od in eccesso, delle stime fornite rispetto ai valori effettivamente riscontrati a consuntivo durante il periodo di esecuzione del contratto.

Tab. 2 – Volumi di consumo previsti per il servizio di trascrizione (valori espressi in migliaia di gruppi di cento caratteri)

- Lotto 1: 27.263 (ventisettemiladuecentosessantatre);
- Lotto 2: 17.033 (diciassettemilatrentatre);
- Lotto 3: 36.729 (trentaseimilasettecentoventinove);
- Lotto 4: 27.270 (ventisettemiladuecentosettanta);
- Lotto 5: 23.463 (ventitremlaquattrocentosessantatre);
- Lotto 6: 60.638 (sessantamilaseicentotrentotto);
- Lotto 7: 49.782 (quarantanovemilasettecentoottantadue).

Si ribadisce che la richiesta del servizio non potrà in ogni caso superare, in valore economico, l'importo globale del contratto stabilito per ciascun singolo lotto.

### 3.3 Servizi di trascrizione automatizzata

Il servizio di trascrizione automatizzata è un servizio erogato su richiesta dell'Amministrazione e consiste nella redazione del testo integrale degli atti processuali relativi ad uno specifico processo e/o ad una determinata udienza, a partire dal documento audio in cui è contenuta la fonoregistrazione dei suddetti atti processuali. Il servizio deve poter prevedere, qualora richiesto, la consegna di una prima bozza del verbale già al termine dell'udienza, prodotta con un sistema di trascrizione automatica del parlato (da qui in poi, *sistema ASR*) che deve essere messo a disposizione dall'Aggiudicatario. Tale bozza deve essere sottoposta ad una fase di revisione finalizzata a garantire che la versione finale del verbale sia conforme ai requisiti richiesti per i verbali degli atti processuali e dunque garantisca che il resoconto integrale revisionato coincida, sotto il profilo ortografico e grammaticale ed in perfetta corrispondenza sintattica e semantica, con il parlato.

Qualora richiesto dal giudice, il fornitore dovrà consegnare anche il verbale definitivo, rivisto e firmato, analogamente a quanto previsto per il servizio di trascrizione.

Il servizio di trascrizione automatizzata non prevede la presenza in aula del trascrittore ma richiede la presenza di personale del Fornitore necessario per produrre e consegnare la bozza del verbale. Il verbale definitivo, qualora richiesto dal giudice, dovrà essere consegnato all'Amministrazione in entrambe le forme elettronica e cartacea nei tempi e nei modi indicati al successivo § 4.2 Modalità di esecuzione dei servizi.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

La bozza ed i verbali definitivi consegnati dovranno rispettare gli standard indicati nel successivo § 5 Standard dei verbali. In caso di difformità dagli standard, il verbale e/o la bozza saranno considerati non consegnati.

Il servizio di trascrizione automatizzata dovrà essere attivabile in maniera continuativa e dovrà essere effettivamente erogato su richiesta dell'Amministrazione. La richiesta sarà effettuata dal personale degli uffici giudiziari indicato dall'Amministrazione nei tempi e nei modi indicati al successivo § 4.2 Modalità di esecuzione dei servizi.

Il personale che eroga il servizio di trascrizione automatizzata dovrà essere in possesso dei requisiti di cui al successivo paragrafo § 4.3 Organizzazione e profili professionali.

Il sistema ASR e tutto il materiale necessario all'erogazione del servizio saranno a carico del fornitore per tutta la durata della fornitura. In particolare sono ricompresi nell'appalto i dispositivi di firma elettronica, compatibili con le caratteristiche indicate al § 5 Standard dei verbali, che dovranno essere affidati ai trascrittori ed utilizzati per la firma elettronica dei verbali.

### **3.3.1 Dimensionamento del servizio di trascrizione automatizzata**

Il servizio di trascrizione automatizzata è un servizio a consumo.

La metrica di rendicontazione del consumo è costituita dal numero di caratteri trascritti nei verbali effettivamente consegnati nel bimestre precedente la rilevazione e l'unità di misura minima del consumo è il gruppo di cento caratteri trascritti. I gruppi di caratteri residui inferiori a cento saranno conteggiati pari a 0 (zero) se di dimensioni inferiori ai 50 caratteri ovvero pari ad 1 (uno) se composti da un numero compreso tra cinquanta e cento caratteri.

Resta inteso che, come indicato nel successivo par. 5.1 Standard dei verbali, l'Amministrazione effettuerà sistematicamente i controlli sul numero di caratteri dichiarati e contenuti nei verbali. Le regole di controllo applicate saranno le medesime indicate nel suddetto paragrafo a cui il fornitore aggiudicatario dovrà attenersi. In caso di differenze sul numero di caratteri trascritti individuati, ai fini della rendicontazione saranno considerati quelli individuati dall'Amministrazione.

Ai fini della rendicontazione del servizio verranno considerati i gruppi di caratteri contenuti nel verbale definitivo firmato, quando richiesto dal giudice, ovvero - qualora il verbale definitivo non sia stato richiesto - quelli della bozza di trascrizione prodotta dal sistema ASR a condizione che la bozza di verbale rispetti i requisiti indicati al § 5 Standard dei verbali. Pertanto, in caso di redazione della bozza del verbale e del verbale definitivo relativo al medesimo procedimento, il corrispettivo è dovuto unicamente per il quantitativo di gruppi di cento caratteri presenti nel verbale definitivo.

Al fine di consentire agli offerenti di valutare l'entità dell'impegno richiesto in termini di caratteri prodotti, vengono di seguito riportati i volumi previsti nell'arco della fornitura per il servizio di trascrizione automatizzata. Tale valore è stimato al meglio delle conoscenze attuali ed ha, pertanto, esclusivo valore indicativo, non vincolando in maniera assoluta l'Amministrazione in caso di difformità, in difetto od in eccesso, delle stime fornite rispetto ai valori effettivamente riscontrati a consuntivo durante il periodo di esecuzione del contratto.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

Tab. 3 – Volumi di consumo previsti per il servizio di trascrizione automatizzata (valori espressi in migliaia di gruppi di cento caratteri)

- Lotto 1: 2.269 (duemiladuecentosessantanove);
- Lotto 2: 1.418 (millequattrocentodiciotto);
- Lotto 3: 3.058 (tremilacinquantotto);
- Lotto 4: 2.270 (duemiladuecentosettanta);
- Lotto 5: 1.953 (millenovecentocinquantatre);
- Lotto 6: 5.048 (cinquemilaquarantotto);
- Lotto 7: 4.144 (quattromilacentoquarantaquattro).

Si ribadisce che la richiesta del servizio non potrà in ogni caso superare, in valore economico, l'importo globale del contratto di ciascun singolo Lotto.

### 3.4 Servizio di assistenza alla fonoregistrazione

Il servizio di assistenza alla fonoregistrazione dei processi penali è finalizzato a garantire la registrazione dei processi penali e la presenza di personale in grado di fornire supporto, in corso di udienza, nella gestione della fonoregistrazione.

A tale scopo il Fornitore dovrà organizzare e rendere disponibile, in ogni aula giudiziaria in cui si svolge l'udienza e, qualora richiesto dall'Amministrazione, in ambienti esterni alle aule giudiziari (a titolo meramente esemplificativo interrogatori nelle carceri o in ambienti ospedalieri), le risorse professionali necessarie ad eseguire la fonoregistrazione dell'udienza e fornire supporto al magistrato ed al personale dell'Amministrazione per le necessità di riascolto della fonoregistrazione nell'arco dell'udienza.

La disponibilità della risorsa dovrà essere garantita così come indicato nel par. 4.4 Orari di servizio e Luoghi di ) e in particolare:

- dall'inizio dell'udienza, di norma fissata alle ore 9.00, fino alla sua conclusione per le fonoregistrazioni all'interno delle aule giudiziarie;
- per un periodo di circa 4 ore per ogni richiesta di fonoregistrazione all'esterno dell'aula.

Tutti gli strumenti ed il materiale necessario alla fonoregistrazione all'interno dell'aula saranno forniti dall'Amministrazione. Per la fonoregistrazione fuori le aule giudiziarie sarà onere del fornitore dotarsi di strumenti in grado di riprodurre e consegnare nelle modalità previste la fonoregistrazione effettuata.

Le attività previste nel servizio riguardano, in generale, le attività professionali necessarie a garantire la corretta produzione della fonoregistrazione. A titolo esempio esemplificativo ma non esaustivo, le attività previste dal servizio potranno ricomprendere: verifica del corretto funzionamento dell'impianto di fonoregistrazione dell'aula prima dell'inizio dell'udienza, avvio, arresto e riascolto della registrazione su indicazione del giudice, dell'ausiliario o di altro personale dell'Amministrazione, annotazione della fonoregistrazione, mediante marcatura, con i metadati necessari a facilitare il successivo riascolto e reperimento di informazioni rilevanti, masterizzazione delle registrazioni su supporto ottico, sistemazione

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

ottimale dei microfoni, monitoraggio e collaborazione proattiva in caso di guasto o malfunzionamento all'impianto di fonoregistrazione o a sue componenti, ecc.

### **3.4.1 Dimensionamento del servizio di Assistenza alla fonoregistrazione in aula**

Il servizio di assistenza alla fonoregistrazione dei processi penali è un servizio continuativo remunerato a canone forfettario bimestrale posticipato.

Il servizio dovrà essere erogato presso le aule giudiziarie ricomprese nel lotto (vedi § 2 Contesto di riferimento) attualmente pari, rispettivamente a circa:

- Lotto 1: 106 (centosei);
- Lotto 2: 89 (ottantanove);
- Lotto 3: 149 (centoquarantanove);
- Lotto 4: 100 (cento);
- Lotto 5: 144 (centoquarantaquattro);
- Lotto 6: 335 (trecentotrentacinque);
- Lotto 7: 406 (quattrocentosei).

Per ogni aula giudiziaria il Fornitore dovrà garantire la presenza di almeno una risorsa.

Sulla base dell'esperienza pregressa, della struttura del lotto e della composizione del calendario giudiziario, si è stimato che ogni aula sia utilizzata in media per udienze penali per il 50% della sua disponibilità.

Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali e della evoluzione pianificata. Il fornitore è tenuto a garantire in ogni caso il servizio adeguandolo rispetto alle effettive necessità che si dovessero presentare nella erogazione del servizio.

### **3.4.2 Dimensionamento del servizio di Assistenza alla fonoregistrazione fuori aula**

Il servizio di assistenza alla fonoregistrazione fuori aula giudiziaria è un servizio attivabile a richiesta dell'amministrazione e sarà remunerato in relazione al numero di richiesta effettivamente inoltrate al fornitore aggiudicatario.

Tab. 4 – Volumi di consumo previsti per il servizio di fonoregistrazione fuori aula (valori indicati per numero di richiesta per ogni Lotto):

- Lotto 1: 2.332 (duemilatrecentotrentadue);
- Lotto 2: 1.958 (millenovecentocinquantotto);
- Lotto 3: 3.278 (tremiladuecentosettantotto);
- Lotto 4: 2.200 (duemiladuecento);
- Lotto 5: 3.168 (tremilacentosessantotto);
- Lotto 6: 7.370 (settemilatrecentosettanta);
- Lotto 7: 8.932 (ottomilanovecentotrentadue).

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

Si ribadisce che la richiesta del servizio non potrà in ogni caso superare, in valore economico, l'importo globale del contratto di ciascun singolo Lotto.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227  
Allegato 1 - Capitolato Tecnico

14 di 34

## 4 Modalità di esecuzione della fornitura

### 4.1 Premessa

Il Fornitore è tenuto ad osservare le disposizioni ricevute ed a conformarsi alla modulistica ed agli standard indicati nella documentazione di gara o forniti direttamente dall'Amministrazione durante l'esecuzione contrattuale. Eventuali inadempienze potranno essere sanzionate nelle modalità previste contrattualmente.

Nel corso della durata contrattuale l'Amministrazione si riserva di modificare e/o aggiornare le modalità di esecuzione descritte nel presente documento, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare eventuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore.

L'Amministrazione si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare e/o aggiornare gli strumenti, messi a disposizione dall'Amministrazione stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura. Il fornitore è tenuto a formare e/o aggiornare il proprio personale all'utilizzo degli strumenti adottati ed a verificarne il corretto utilizzo.

Il Fornitore dovrà attenersi ai processi, alle modalità di comunicazione ed agli strumenti previsti dall'Amministrazione per l'interfacciamento con gli uffici giudiziari o con eventuali altre strutture dell'Amministrazione o di terzi.

L'Amministrazione, infine, si riserva di avvalersi di personale esterno all'Amministrazione per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, comprese le attività di verifica e monitoraggio della fornitura, ferma restando la responsabilità globale dell'Amministrazione nello svolgimento di tali attività.

### 4.2 Modalità di esecuzione dei servizi

L'attivazione dei servizi è prevista a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio delle attività e l'erogazione potrà essere richiesta senza soluzione di continuità fino al termine di durata del contratto, fatta salva ed impregiudicata la facoltà dell'Amministrazione di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio nelle eventualità e con le modalità previste contrattualmente.

Il verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve essere sottoscritto da entrambe le parti entro 45 giorni dalla stipula del contratto.

L'erogazione effettiva del singolo servizio avverrà solo a fronte di una esplicita richiesta formulata dagli uffici giudiziari. In particolare le richieste saranno inviate via mail o fax o tramite portale web agli indirizzi all'uopo indicati dal fornitore in fase di avvio delle attività.

Il portale web è uno strumento messo a disposizione dalla Direzione Generale dei Sistemi Informativi Automatizzati. In allegato al presente documento (**Allegato 1**) l'ultimo manuale disponibile basato sull'attuale versione del portale. Sono fatti salvi gli aggiornamenti dello stesso disponibili nel corso della durata del contratto.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

Di norma le richieste saranno inviate entro 5 giorni lavorativi dalla data dell'udienza. Eccezionalmente, la comunicazione di richiesta servizi potrebbe essere inoltrata con un anticipo ridotto fino al giorno prima dell'udienza. Nel caso in cui sia necessario variare richieste già inoltrate, gli uffici giudiziari provvederanno ad inviare tempestivamente al Fornitore le variazioni con le medesime modalità già indicate.

Le richieste di servizio sono, di norma, relative ad una singola udienza.

Ogni richiesta conterrà:

- l'indicazione della data, dell'orario, del luogo e l'aula ove si terrà l'udienza,
- il numero di Registro Generale dei singoli procedimenti che saranno oggetto dell'udienza,
- per ognuno dei procedimenti di cui sopra, i servizi, fra quelli previsti, che l'Amministrazione intende utilizzare,
- eventuali richieste di anticipazione della consegna dei verbali rispetto ai tempi standard indicati nella successiva tabella – tempistiche di consegna dei verbali di udienza.

Il Fornitore è tenuto a rispondere a ciascuna richiesta assegnando un codice identificativo univoco alla richiesta e comunicando i nominativi del personale che svolgerà i servizi richiesti.

Nel caso di variazione di una richiesta già inoltrata, il Fornitore dovrà registrare la variazione mantenendo il codice identificativo della richiesta originale.

Al termine dell'udienza, il fornitore dovrà predisporre un foglio di riepilogo delle attività svolte nella suddetta udienza, riportando tutte le variazioni intervenute rispetto alla richiesta/richieste originariamente pervenute. In particolare, dovranno essere esplicitamente indicate eventuali proroghe concesse dal magistrato rispetto ai tempi di consegna standard dei verbali, definiti nella successiva tab. 5.

Il foglio di riepilogo dovrà essere firmato, nella giornata stessa dell'udienza, dal giudice o dal personale dell'ufficio giudiziario da esso delegato.

Il Fornitore dovrà successivamente pubblicare le richieste pervenute dall'Amministrazione ed i fogli di riepilogo firmati, nel portale web messo a disposizione dall'Amministrazione. Ai fini della rendicontazione dei servizi faranno fede le sole richieste ed i fogli di riepilogo firmati e pubblicati sul portale, dotate di codice identificativo univoco e rispondenti ai requisiti ed agli standard previsti dal presente documento.

Il fornitore, secondo le metodologie indicate in offerta tecnica, dovrà tracciare tutte le richieste di servizio attivate e rendere disponibili i dati qualora l'Amministrazione ne faccia richiesta avendo l'obiettivo di rendere agevole le comunicazioni tra Amministrazione e Fornitore.

La soluzione, qualora proposta, dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- la soluzione dovrà essere resa disponibile per tutta la durata della fornitura a partire dalle data di inizio attività;
- tutti gli oneri a qualsiasi titolo dovuti per l'utilizzo e la gestione della soluzione proposta saranno a carico del Fornitore.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



Al fine di consentire al proprio personale incaricato dei servizi la pubblicazione ed aggiornamento dei verbali e dei restanti documenti, il Fornitore sarà abilitato all'utilizzo del portale web. Le modalità e i dati necessari per l'accesso saranno forniti dall'Amministrazione entro 15 gg. lavorativi dall'avvio delle attività.

Tutti i verbali e/o le bozze di verbale dovranno essere prodotti in duplice copia elettronica e cartacea e dovranno essere consegnati all'Amministrazione debitamente firmati dalla figura professionale che ne ha curato la produzione (a scelta tra stenotipista, trascrittore, trascrittore in caso di trascrizione automatizzata) e che ne attesta la rispondenza del contenuto nelle modalità descritte al § 5 Standard dei verbali.

Il fornitore dovrà riconsegnare alla Cancelleria competente le copie della fonoregistrazione ricevute secondo le modalità definite al § 6 Gestione dei dati e dei documenti.

I verbali cartacei non firmati, con firma inintelligibile o appartenente a persona diversa da quella che ha effettivamente erogato la prestazione saranno considerati *"non consegnati"*.

La data e l'ora della consegna del verbale in forma cartacea dovranno essere attestate dal personale della Cancelleria su apposito modello fornito dall'Amministrazione. Le consegne attestate mediante moduli diversi da quelli indicati dall'Amministrazione saranno considerate nulle.

Per quanto riguarda i verbali in formato elettronico, i file dovranno rispettare gli standard di formato e di nomenclatura indicati al § 5 Standard dei Verbali e dovranno essere firmati digitalmente mediante una firma conforme allo standard indicato al successivo § 5.2 Standard di redazione dei Verbali elettronici.

A tale scopo ciascun stenotipista e trascrittore abilitato dovrà essere dotato, a cura e spese del Fornitore, dei dispositivi necessari per firmare elettronicamente i verbali, ivi compresa la firma digitale con certificato in corso di validità. I verbali non firmati o con firma appartenente a persona diversa da quella che ha effettivamente erogato la prestazione saranno considerati *"non consegnati"*.

Il verbale elettronico dovrà essere pubblicato, in duplice versione firmata e non firmata, sul portale web messo a disposizione dell'Amministrazione nelle tempistiche indicate nella successiva tabella 5. In caso di difformità tra le due versioni farà fede la versione firmata digitalmente.

Ai fini della verifica delle tempistiche di pubblicazione farà fede rispettivamente, per i verbali cartacei, la data attestata dal personale della Cancelleria competente, per i verbali in formato elettronico, la marca temporale apposta automaticamente dal portale all'atto della pubblicazione.

In caso di accertata indisponibilità del portale, il verbale in formato elettronico insieme alle richieste di servizio ed ai fogli di riepilogo firmati dovranno essere inviati alla casella di posta elettronica della cancelleria entro tre ore dalla scadenza prevista per la pubblicazione su portale. In ogni caso il Fornitore dovrà procedere al caricamento dei verbali non appena il portale risulti nuovamente disponibile.

#### **Tempistiche di consegna dei verbali di udienza**

| <b>Servizio</b> | <b>Pubblicazione su portale del Verbale elettronico (Per udienze che terminano entro le ore 14)</b> | <b>Pubblicazione su portale Verbale elettronico (Per le udienze che terminano oltre le ore 14)</b> | <b>Consegna del Verbale cartaceo presso la cancelleria</b> |
|-----------------|---|--|--|
|                 |   |  |  |

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

|                            |  |  |   |
|----------------------------|--|--|---|
| Stenotipia                 | Bozza di verbale: Entro due ore dalla conclusione dell'udienza; Verbale definitivo: entro e non oltre il giorno successivo al giorno in cui si è tenuta l'udienza,                     | Bozza di verbale: Entro due ore dalla conclusione dell'udienza; Verbale definitivo: entro le ore 13 del 2° (secondo) giorno lavorativo successivo al giorno in cui si è tenuta l'udienza           | Entro le ore 13 del decimo giorno solare successivo a quella in cui si è tenuta l'udienza |
| Trascrizione               | Entro e non oltre il 3° (terzo) giorno lavorativo successivo a quello in cui si è tenuta l'udienza   | Entro le ore 14 del 4° (quarto) giorno lavorativo successivo a quello in cui si è tenuta l'udienza   | Entro le ore 13 del decimo giorno solare successivo a quella in cui si è tenuta l'udienza |
| Trascrizione automatizzata | Bozza di verbale: Entro due ore dalla conclusione dell'udienza; Verbale definitivo: Entro e non oltre il 3° (terzo) giorno lavorativo successivo a quello in cui si è tenuta l'udienza | Bozza di verbale: Entro due ore dalla conclusione dell'udienza; Verbale definitivo: Entro e non oltre le ore 14 del 4° (quarto) giorno lavorativo successivo a quello in cui si è tenuta l'udienza | Entro le ore 13 del decimo giorno solare successivo a quella in cui si è tenuta l'udienza |

In casi eccezionali, in deroga ai termini di cui sopra, il giudice potrà richiedere l'anticipazione della consegna del verbale entro il giorno successivo a quello dell'udienza.

Nel caso in cui, successivamente alla pubblicazione su portale web, fosse necessario pubblicare una versione modificate e/o aggiornata rispetto alla precedente, il Fornitore dovrà pubblicare la nuova versione senza alterare la precedente versione.

#### 4.2.1 Servizio di assistenza alla fonoregistrazione in aula

L'attivazione del servizio di fonoregistrazione avverrà mediante una richiesta di servizio inviata dal personale dell'Ufficio Giudiziario con le stesse modalità già descritte nel precedente paragrafo. Tale richiesta potrà, pertanto, essere relativa anche al solo servizio di fonoregistrazione.

La prestazione dovrà essere assicurata dall'inizio dell'udienza fino alla sua conclusione senza soluzione di continuità.

Per la fonoregistrazione il personale adibito al servizio dovrà prevalentemente possedere competenze generali sulla realizzazione di una fonoregistrazione e, in particolare, sull'utilizzo degli apparati di fonoregistrazione, di proprietà dell'Amministrazione, posti nell'aula d'udienza, fermo restando il possesso dei requisiti minimi previsti al § 4.3 Organizzazione e profili professionali ovvero i requisiti migliorativi eventualmente offerti dal Fornitore.

A tale scopo si fornisce, allegato al presente documento (**Allegato 2**), il manuale d'uso del fonoregistratore (*Radiotrevisan RT7000*) in uso presso le aule giudiziarie.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

Oltre alle competenze sugli apparati di fonoregistrazione, il personale dovrà essere in grado di compiere le operazioni di verifica e gestione dei restanti componenti dell'impianto (impianti microfonici, di amplificazione e diffusione sonora), funzionali sia alla corretta produzione della fonoregistrazione sia a garantire un'adeguata qualità del segnale sonoro nell'aula adibita per l'udienza.

Ad ogni inizio di udienza il personale addetto dovrà verificare la funzionalità dell'impianto di fonoregistrazione e controllare che la qualità della fonoregistrazione sia adeguata al tipo di servizio richiesto. Nel caso in cui riscontrasse problemi funzionali o di scarsa qualità della fonoregistrazione dovrà tempestivamente avvisare il personale dell'Amministrazione.

Si precisa che il Fornitore aggiudicatario dovrà essere in grado di rendere disponibili ed utilizzare risorse e strumenti idonei a garantire la disponibilità di un servizio alternativo di fonoregistrazione senza soluzione di continuità anche e soprattutto nei casi di malfunzionamento o inadeguatezza dell'impianto di fonoregistrazione principale o di parti di esso.

I criteri e le metodologie proposte per rispondere a tale esigenza dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

- la soluzione dovrà essere resa disponibile per tutta la durata della fornitura a partire dalla data di inizio attività;
- tutti gli oneri, a qualsiasi titolo dovuti, per l'utilizzo e la gestione della soluzione proposta saranno a carico del Fornitore.
- Il tempo massimo per assicurare la disponibilità del servizio alternativo di fonoregistrazione, a partire dalla segnalazione del malfunzionamento, dovrà essere inferiore alle 2 (due) ore.
- Il livello minimo qualitativo garantito per le fonoregistrazioni realizzata tramite il servizio alternativo dovrà essere superiore ai 6 db di rapporto segnale/rumore (si precisa che il valore indicato va aggiunto al rumore di fondo dell'udienza).

Al termine della fonoregistrazione l'addetto al servizio dovrà verificare che il file relativo sia stato correttamente prodotto, dopodiché procedere al suo riversamento, in duplice copia, su supporto fisico (CD/DVD) fornito dall'Amministrazione. Una delle due copie sarà consegnata alla Cancelleria mentre l'altra sarà utilizzata dal Fornitore per la produzione del verbale. La copia trattenuta dal fornitore dovrà essere gestita conformemente alle prescrizioni previste al § 6 Gestione dei dati e riconsegnata nella modalità indicate.

Inoltre, il fornitore dovrà garantire l'interscambio, in modalità telematica, da e con l'Amministrazione, dei file contenenti le fonoregistrazioni. In particolare, la soluzione di comunicazione proposta dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- la soluzione dovrà essere resa disponibile per tutta la durata della fornitura a partire dalle data di inizio attività;
- tutti gli oneri, a qualsiasi titolo dovuti, per l'utilizzo e la gestione della soluzione proposta saranno a carico del Fornitore.
- garantire l'integrità, la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

L'Amministrazione si riserva in ogni caso la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, le modalità di consegna dei file dandone informazione al Fornitore con congruo anticipo. Il Fornitore è tenuto ad adeguare la propria organizzazione alle eventuali diverse modalità di consegna della fonoregistrazione, senza aggravii per l'Amministrazione, in maniera da mantenere inalterata la fornitura dei servizi.

#### **4.2.2 Servizio di assistenza alla fonoregistrazione fuori aula**

Qualora l'udienza si svolga in sedi differenti dalle aule normalmente adibite ad udienza, l'Amministrazione avrà la facoltà di richiedere al fornitore sessioni di fonoregistrazioni esterne all'aula di udienza.

Il fornitore, attraverso strumenti e risorse proprie, dovrà essere in grado di rendere disponibile all'Amministrazione la fonoregistrazione nei modi e nei temi analoghi a quanto indicato per la fonoregistrazione all'interno dell'aula di udienza (§ 4.2.1.)

In particolare nel caso in cui l'udienza dovesse svolgersi tramite l'utilizzo di procedure telematiche di videoconferenza per il tramite dell'ausilio di strumenti di cooperazione a standard di mercato (a titolo meramente esemplificativo Skype, Microsoft Teams o Cisco Webex) il fornitore aggiudicatario è tenuto a prestare ugualmente il servizio di fonoregistrazione e di trascrizione. A tal fine il fornitore si impegna a garantire la medesima disponibilità e presenza del personale idonea ad assicurare i suddetti servizi così dettagliati nel presente documento.

### **4.3 Organizzazione e profili professionali**

La spiccata preponderanza nella fornitura della componente professionale e la criticità degli aspetti qualitativi della stessa rendono estremamente importante l'utilizzo di risorse professionali dotate di competenze ed esperienze specifiche e la gestione organizzativa delle stesse in riferimento a tutti i servizi oggetto dell'appalto.

Il Fornitore è tenuto a predisporre un'adeguata organizzazione operativa che garantisca il corretto svolgimento delle attività e dei servizi richiesti nel rispetto delle specifiche e dei tempi indicati. Dovrà, inoltre, provvedere al coordinamento ed all'organizzazione delle attività inerenti i Lotti aggiudicati.

All'interno della compagine organizzativa tutte le risorse professionali impiegate che dovranno possedere e mantenere, per tutto il periodo contrattuale, i requisiti minimi generali indicati di seguito.

In particolare dovrà essere nominato dal fornitore un **Responsabile unico delle attività (RUAC)** che garantisca la gestione complessiva delle attività dall'inizio fino alla conclusione del contratto. Il Responsabile del progetto, oltre a quanto previsto nel successivo par. 7.1, curare e assicurare:

- la competenza e l'esperienza gestionale;
- la flessibilità della struttura in merito alle eventuali richieste di attivazioni critiche e/o fuori programma da parte dell'Amministrazione;
- individuazione di eventuali criticità e di azioni di miglioramento da segnalare all'Amministrazione.

Inoltre, il fornitore dovrà nominare un **Coordinatore delle attività** che garantisca la propria attività per tutta la durata del contratto. In particolare il Coordinatore dovrà garantire, in coerenza con gli indirizzi definiti dal Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

Responsabile unico delle attività, il funzionamento e il coordinamento delle attività e delle risorse professionali realizzando tutte le possibili sinergie nonché favorire la comunicazione tra i vari attori coinvolti nell'appalto e gestire le eventuali criticità risolvendo tutti le potenziali urgenze e/o eventuali disservizi. Inoltre provvede a:

- monitorare costantemente l'andamento del servizio e collabora proattivamente con gli uffici giudiziari nei casi per la risoluzione della particolare criticità e per individuare ed assegnare le priorità delle attività;
- concordare con il RUAC le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi e valutarne i risultati ottenuti;
- gestire le criticità e i rischi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- garantire la costante e puntuale pubblicazione dei verbali elettronici nel portale web.

Si precisa che l'effort relativo alle risorse professionali **del Responsabile unico delle attività e del Coordinatore delle attività**, deve essere pari, rispettivamente, ad almeno una risorsa per ogni Lotto aggiudicato ed almeno una risorsa per ogni Corte di appello appartenente al Lotto stesso.

|  |
|--|
| <b>REQUISITI MINIMI - Responsabile unico delle attività</b>  |
| o <u>Esperienza nell'ambito del coordinamento di risorse professionali</u> : esperienza manageriale di almeno 10 (dieci) anni nella gestione e di progetti complessi che prevedono il coinvolgimento e l'organizzazione di un numero considerevole di risorse professionali.                                     |
| <b>REQUISITI MINIMI - Coordinatore delle attività</b>  |
| o <u>Esperienza nell'ambito del coordinamento di risorse professionali</u> : esperienza di almeno 8 (otto) anni nella gestione e coordinamento di risorse professionali nell'ambito di progetti con alta frequenza di richieste di attivazione di servizi e di rendicontazione periodica.                        |
| <b>REQUISITI MINIMI - Stenotipista</b>   |
| o <u>Esperienza nell'ambito della resocontazione e verbalizzazione in aule dibattimentali</u> : esperienza di almeno 3 (tre) anni nell'ambito della resocontazione e verbalizzazione in aule dibattimentali, dove per aule dibattimentali si intendono realtà assimilabili alle aule dei tribunali di giustizia; |
| <b>REQUISITI MINIMI - Trascrittore</b>   |
| o <u>Esperienza nell'ambito della resocontazione e verbalizzazione in aule dibattimentali</u> : esperienza di almeno 2 (due) anni nell'ambito della resocontazione e verbalizzazione in aule dibattimentali, dove per aule dibattimentali si intendono realtà assimilabili alle aule dei tribunali di giustizia; |
| <b>REQUISITI MINIMI - Fonico</b>   |
| o <u>Esperienza nell'ambito della fonoregistrazione</u> : esperienza di almeno 2 (due) anni nell'ambito della fonoregistrazione in aule dibattimentali dove per aule dibattimentali si intendono realtà assimilabili alle aule dei tribunali di giustizia;   |

Per tutte le figure professionali, sarà valutata, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, l'adeguatezza al ruolo richiesto, considerando le caratteristiche personali e professionali dimostrate da ciascuna risorsa nello svolgimento delle attività oggetto dell'appalto.

A titolo meramente esemplificativo, gli elementi che potrebbero essere presi in considerazione nella valutazione dell'adeguatezza al ruolo richiesto possono riguardare:

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

- le capacità professionali;
- le attitudini comportamentali e relazionali evidenziate nello svolgimento delle attività assegnate.

In tutti i casi, la figura professionale che si caratterizza per la presenza di condanne passate in giudicato ovvero carichi pendenti relativi a reati giudicati non compatibili con lo svolgimento dei servizi della fornitura sarà considerata una persona inadeguata.

L'Amministrazione si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini, al di là del suo profilo personale.

Il Fornitore, alla stipula del contratto, dovrà indicare la lista del personale che utilizzerà nei vari servizi con i relativi curricula. Successivamente, entro 15 giorni dalla stipula, l'Amministrazione procederà a richiedere a campione la documentazione comprovante il possesso dei titoli, competenze ed esperienze previste per le varie figure professionali coinvolte nella fase di esecuzione contrattuale. La consegna dei CV e della relativa documentazione è equiparata alla consegna di verbali e pertanto eventuali ritardi saranno sanzionati nelle medesime modalità previste per questi ultimi.

I curricula dovranno essere conformi al modello Europass (vedi anche: <http://europass.cedefop.europa.eu/it/documents/curriculum-vitae>).

Il rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o offerti è sottoposto a verifica da parte dell'Amministrazione, con conseguente espressa accettazione del curriculum delle risorse impegnate nell'esecuzione dell'affidamento. In questo caso, o nei casi in cui si richieda la sostituzione di una figura professionale, il fornitore è tenuto a sottoporre all'Amministrazione il CV di un'altra risorsa professionale entro 7 giorni solari dalla ricezione della comunicazione di non accettazione/sostituzione. Sarà facoltà dello stesso fornitore migliorare in offerta tecnica il periodo di presentazione del CV sostitutivo, fermo restando tale requisito migliorativo rappresenterà il nuovo requisito minimo e il mancato rispetto costituirà inadempienza contrattuale.

#### **4.4 Orari di servizio e Luoghi di svolgimento delle prestazioni**

I servizi oggetto del presente Capitolato saranno svolti:

- per le attività per le quali è necessaria la contemporanea presenza in aula, di norma presso le aule giudiziarie dei distretti di Corte d'appello ricompresi nel lotto di interesse (vedi § 2 Contesto di riferimento); come previsto per il servizio di fonoregistrazione fuori aula, potrà essere richiesta al fornitore l'erogazione del servizio presso sedi differenti dalle aule degli uffici giudiziari normalmente adibite ad udienza. In nessun caso verranno riconosciuti al Fornitore gli oneri di trasferta sostenuti per garantire la presenza del personale presso le sedi nelle quali si svolge l'udienza;
- per la restante parte delle attività, il fornitore dovrà organizzare il lavoro presso locali propri o nella propria disponibilità a condizione che i suddetti locali si trovino su territorio nazionale e rispettino i requisiti indicati nel § 6 Gestione dei dati e dei documenti;

Le udienze si svolgono, di norma, nelle giornate comprese tra lunedì e venerdì con inizio fissato alle ore 9.00 e termine indicativo nella fascia oraria 15-18. Resta inteso che l'orario effettivo di inizio dell'Udienza potrà

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

variare in funzione della richiesta del Giudice o dell'ufficio giudiziario e che, equivalentemente, l'orario di conclusione dell'udienza potrà protrarsi oltre la fascia oraria indicata. Si ribadisce che l'orario di erogazione del servizio dovrà coincidere necessariamente con l'orario effettivo di svolgimento dell'Udienza, qualunque esso sia.

Il Fornitore dovrà garantire che all'orario di inizio dell'udienza tutto il proprio personale sia già predisposto per erogare i servizi. Pertanto l'orario effettivo di inizio attività dovrà essere anticipato in misura coerente al tempo necessario ad eseguire le attività di verifica e allestimento, quali, a titolo meramente esemplificativo, la verifica del corretto funzionamento degli impianti di fonoregistrazione, propedeutiche alla erogazione del servizio.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

## 5 Standard dei verbali

Di seguito vengono riportati gli standard da rispettare nella redazione e produzione dei verbali siano essi in formato elettronico o cartaceo. Tali standard devono considerarsi applicabili ed essere rispettati anche nel caso di produzione e consegna della sola bozza, tranne laddove esplicitamente indicato.

### 5.1 Standard di redazione dei verbali

I verbali di udienza, per essere considerati correttamente consegnati, dovranno obbligatoriamente seguire le regole generali di redazione di seguito riportate:

- Il verbale dovrà essere redatto in lingua italiana ad eccezione dei verbali relativi agli uffici giudiziari del Tribunale di Bolzano che dovranno essere redatti in forma bilingue italiana e tedesca;
- La versione cartacea dei verbali e delle bozze di verbale deve essere firmata dallo stenotipista o dal trascrittore che ha eseguito l'attività o ne ha curato la produzione. La firma deve essere leggibile.
- Il verbale deve contenere in ogni pagina, nella sezione piè di pagina, una stringa di testo nel quale siano riportati:
  1. il numero di Registro Generale del processo preceduto dalla sigla RG, comprensivo dell'anno di riferimento;
  2. la denominazione dell'Ufficio Giudiziario e della Corte di Appello;
  3. il nome dell'imputato preceduto dalla stringa C/. Nel caso in cui il procedimento riguardi più imputati va inserito di seguito al primo degli imputati + il numero degli altri coimputati;
  4. la data dell'udienza;
  5. Il numero di pagina e il numero totale di pagine;

Esempio: R.G. 542/08–Trib. Torino Sez. 5° - 01/02/08 - C/ Tizio + 9 – 5 di 12

- la riga di testo conclusiva del verbale deve riportare il numero totale dei caratteri (le cifre che compongono tale numero non sono ricomprese nella rendicontazione dei caratteri). Tale numero deve essere calcolato conteggiando un solo spazio intercorrente fra una parola e l'altra. È ammesso il conteggio del carattere di ritorno a capo mentre non devono essere conteggiati gli spazi aggiuntivi introdotti per l'allineamento. L'indicazione fornita sarà in ogni caso verificata e controllata dall'Amministrazione attraverso sistemi di controllo di conteggio caratteri che seguiranno le stesse regole di cui al periodo precedente.
- l'intestazione del verbale deve contenere, in forma sintetica, gli elementi necessari per la corretta individuazione ovvero: Ufficio giudiziario, nome del Giudice nel caso di giudizio monocratico, ovvero del presidente del Collegio e del giudice a latere nel caso di giudizio collegiale o di corte d'Assise, numero totale delle pagine del verbale, numero di Registro Generale, nome e cognome dell'imputato ( in caso di più imputati il nome del primo seguito dal numero degli altri imputati), data dell'udienza nel formato gg/mm/aaaa, data di eventuale rinvio

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico



dell'udienza. (a titolo di esempio: *Tribunale di Forlì, Giudice dr. Rossi, p.p. n. 217/09 a carico di Tizio + 9; udienza del gg/mm/aa, esito\*\*\*\*\**)

- le parole ripetute nel testo per l'individuazione degli interventi (giudice, pubblico ministero, avvocato, testimone, imputato, parte civile, domanda, risposta, intervento, ecc..) devono essere riportate con abbreviazioni convenzionali sintetiche (Giudice\Tribunale = G\T; Presidente = Pres.; Giudice a Latere = GL; Pubblico Ministero = PM; Avvocato\Difensore = AVV; testimone\interrogato = DICH, ecc.), eventualmente associate al cognome, nel caso in cui possano esserci casi di omonimia tra le stesse parti o soggetti processuali. In caso di più testimoni va riportato il cognome di ogni testimone abbinato anche al nome nel solo caso di cognomi uguali.

## 5.2 Standard di redazione dei verbali elettronici

La versione elettronica dei verbali trasmessi all'Amministrazione tramite pubblicazione sul Portale Web dovrà prevedere la produzione e pubblicazione del verbale trascritto in una duplice versione:

- una versione non firmata, che dovrà essere prodotta in formato conforme allo standard ISO 19005-1:2005 (PDF/A);
- una versione firmata digitalmente, che dovrà essere prodotta a partire dalla versione non firmata apponendo una firma digitale ed una marcatura temporale conformi a quanto stabilito dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dalle nuove regole tecniche definite con il D.P.C.M. 22 febbraio 2013 e sue successive modifiche e integrazioni.

Il fornitore ha la facoltà di proporre in offerta tecnica, in aggiunta alle precedenti, una soluzione/sistema progettuale per la produzione e consegna di una versione multimediale del verbale in cui siano contemporaneamente fruibili la fonoregistrazione e il testo trascritto sincronizzato con l'audio.

La soluzione, qualora proposta, dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- la soluzione dovrà essere resa disponibile, così come descritta in offerta tecnica, per tutta la durata della fornitura a partire dalle date di inizio attività;
- tutti gli oneri, a qualsiasi titolo dovuti, per l'utilizzo e la gestione della soluzione proposta saranno a carico del Fornitore;
- la sincronizzazione audio-testo dovrà avere granularità non superiore alla parola ovvero l'audio corrispondente ad una parola selezionata dovrà posizionarsi, nel caso peggiore, alla parola precedente o successiva a quella selezionata;
- Il testo dovrà essere indicizzabile ed esportabile in un file con formato di testo standard che ne garantisca l'interoperabilità e la presenza dei metadati (es. XML);
- il file audio dovrà avere campionamento non inferiore a 256 Kbit/sec. ed essere esportabile separatamente in un formato standard, di preferenza compresso senza perdite, che ne garantisca la lettura e l'interoperabilità con i più diffusi strumenti di gestione di file audio (es. MP3, FLAC, OGG, ecc.).

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

***Regole di nomenclatura dei verbali elettronici***

Nella consegna dei verbali elettronici pubblicati su portale web il Fornitore è tenuto a rispettare gli standard di nomenclatura dei file definiti dall'Amministrazione.

In fase di avvio delle attività l'Amministrazione consegnerà al Fornitore il documento con lo standard di nomenclatura al quale attenersi. Nel caso in cui tale standard fosse successivamente aggiornato il Fornitore è tenuto ad adeguarsi alle nuove modalità.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

26 di 34

## 6 Gestione dei dati e dei documenti

L'erogazione dei servizi previsti nell'ambito della presente fornitura implica che il fornitore, nello svolgimento delle attività operative, possa venire a conoscenza e sia chiamato a trattare informazioni contenenti dati personali, molto spesso appartenenti a particolari categorie o relativi a condanne penali e a reati (di cui agli artt. 9 e 10 del Regolamento UE/2016/679, nel seguito anche solo "Regolamento UE", dei soggetti coinvolti a vario titolo nelle fasi del procedimento giudiziario.

Con l'affidamento del servizio in oggetto l'Amministrazione, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali contenuti nei documenti consegnati al Fornitore, designa formalmente, nelle modalità definite contrattualmente, l'Impresa aggiudicataria quale "Responsabile del trattamento dei dati" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE.

Pertanto, l'impresa aggiudicataria è tenuta a garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza dei dati e l'assoluta riservatezza delle informazioni trattate e si impegna a rispettare le istruzioni fornite dal Titolare del Trattamento come meglio definite nel contratto (art. 16-S). L'impresa aggiudicataria, è responsabile, sia penalmente sia civilmente, della corretta tenuta e conservazione dei documenti e dei dati presi in carico e del rispetto della normativa vigente in materia di trattamento e protezione dei dati personali, anche appartenenti a particolari categorie o relativi a condanne penali e a reati, come sopra precisato, e, in particolare, delle disposizioni di cui al Regolamento UE e al Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.): dovrà quindi garantire l'integrità e l'inviolabilità dei documenti e/o dei dati conservati nei propri depositi/sistemi informatici, assicurare la riservatezza delle informazioni e dei dati personali in essi contenuti, nonché prevedere idonei livelli di sicurezza e protezione degli accessi.

Tutte le risorse impegnate dall'impresa aggiudicataria nell'esecuzione contrattuale sono tenute al vincolo del segreto d'ufficio, così come previsto dall'art. 326 c.p.; a tale fine l'Impresa impegna sé stessa e - anche ai sensi dell'art. 1381 del codice civile - tutte le proprie risorse impiegate nell'esecuzione contrattuale ad attenersi al predetto vincolo e, comunque, a non utilizzare, non divulgare, non rendere disponibili in alcun modo e/o a qualsiasi titolo a soggetti terzi che non siano stati prima espressamente autorizzati dall'Amministrazione, i dati e le informazioni su fatti e circostanze acquisite nell'espletamento del Servizio appaltato.

L'impresa aggiudicataria, quale Responsabile del trattamento, deve adempiere ai seguenti obblighi:

- a) autorizzare al trattamento dei dati personali i propri dipendenti e collaboratori che effettuano le operazioni di trattamento nell'ambito dei servizi oggetto del presente appalto; definire l'ambito del trattamento consentito alle persone autorizzate e impartire tutte le necessarie ed opportune istruzioni finalizzate a mantenere riservati i dati e le informazioni di cui vengono a conoscenza, a non divulgarle in alcun modo e a non farne oggetto di utilizzazione, a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente appalto;
- b) assicurare che le persone autorizzate al trattamento, accedano e trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento, come definite nell'ambito del contratto (art. 16-S);

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

- c) assicurare formazione continua alle persone autorizzate al trattamento dei dati personali, per renderle edotte dei rischi che incombono sul trattamento dei dati, delle misure disponibili per prevenire eventi dannosi, dei profili della disciplina sulla protezione dei dati personali più rilevanti in rapporto alle rispettive attività e delle responsabilità che ne derivano; la formazione dovrà essere erogata già al momento dell'ingresso in servizio, nonché in occasione di cambiamenti di mansioni, o di introduzione di nuovi significativi strumenti, rilevanti rispetto al trattamento di dati personali;
- d) verificare la liceità e la correttezza dei trattamenti, effettuati dai propri incaricati, anche attraverso controlli periodici;
- e) adottare idonee ed adeguate misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta; tali misure comprendono tra le altre, se del caso,
  - o la pseudonimizzazione o la cifratura dei dati personali trattati;
  - o la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
  - o la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;
  - o una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento;
- f) adottare idonee e adeguate di misure di protezione delle aree e dei locali fisici in cui i dati sono conservati;
- g) adottare idonee e adeguate misure per la sicurezza delle registrazioni, volte a evitare accessi e/o utilizzi non autorizzati delle stesse;
- h) adottare un Registro dei trattamenti, ai sensi dell'art. 30 Regolamento UE per le attività svolte in favore dell'Amministrazione;
- i) designare il Responsabile della protezione dei dati di cui all'art. 37 Regolamento UE e a comunicarne i dati e i contatti di riferimento tempestivamente al Titolare, in ragione dell'attività svolta;
- j) consentire all'Amministrazione i controlli e la vigilanza sulla corretta osservanza delle disposizioni di legge, dalle prescrizioni previste dal presente Capitolato nonché dalla modalità di trattamento dei dati proposte dal fornitore nell'offerta tecnica.

Trova, inoltre, applicazione il principio della limitazione della conservazione ai sensi del quale i dati non possano essere conservati per un periodo di tempo superiore a quello necessario al perseguimento degli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati. Ne consegue che, contestualmente alla consegna del verbale di trascrizione, il Fornitore deve eliminare tutti i documenti, ricevuti e/o prodotti ed in qualsiasi forma detenuti, anche in copia (backup), ivi comprese le fonoregistrazioni, contenenti informazioni personali, sensibile o giudiziarie acquisiti nello svolgimento dei servizi relativi al verbale consegnato.

Nel caso in cui i file contenenti la fonoregistrazioni siano memorizzati su supporto fisico, i supporti dovranno essere riconsegnati all'Amministrazione contestualmente alla consegna del verbale.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

Nel caso in cui il supporto ricevuto includa più fonoregistrazioni relative a procedimenti penali differenti, la riconsegna del supporto fisico potrà essere procrastinata al massimo fino alla data di consegna dell'ultimo dei verbali relativo ai procedimenti penali contenuti nel supporto.

L'obbligo di riconsegna del supporto fisico decorre anche nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il Fornitore una volta ricevuta la fonoregistrazione, non sia nella condizione di poter consegnare il verbale di trascrizione.

Bimestralmente il Fornitore dovrà consegnare al DEC o al suo delegato un documento firmato dal RUAC in cui sono riportati:

- l'elenco delle fonoregistrazioni ricevute nel bimestre;
- l'elenco delle fonoregistrazioni detenute relative ai bimestri precedenti;
- l'elenco delle fonoregistrazioni riconsegnate nel bimestre.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

## 7 Direzione lavori

### 7.1 Responsabile unico delle attività

Il Fornitore dovrà comunicare formalmente il nominativo del Responsabile Unico delle Attività (RUAC) a cui l'Amministrazione farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni servizio, attività o risorsa riguardante la fornitura stessa; il particolare il RUAC dovrà garantire il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali e garantire la sinergia e l'integrazione su tutte le attività inerenti l'intera fornitura.

In caso di sostituzione del RUAC il fornitore è tenuto ad avvisare tempestivamente l'Amministrazione. La sostituzione può dare luogo alle sanzioni contrattuali indicate nel Contratto e definite nell'appendice 3 Indicatori di qualità.

Il Responsabile Unico delle attività dovrà operare in forte sinergia con le persone dell'Amministrazione ed in particolare:

dovrà riferire all'Amministrazione sulle tematiche contrattuali, quali, a titolo meramente esemplificativo:

- correttezza e tempestività nell'erogazione della fornitura;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- rispetto delle soglie minime previste per gli indicatori di qualità;
- problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento alle competenze e conoscenze possedute dalle risorse impiegate.

Svolgerà inoltre le seguenti attività:

- garantisce l'unitarietà e l'omogeneità delle prestazioni all'interno del lotto e tra uffici giudiziari realizzando tutte le possibili sinergie;
- fornisce all'Amministrazione la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- pianifica e mette a disposizione risorse professionali in misura quantitativa e qualitativa adeguata al mantenimento dei livelli di servizio previsti;
- monitora i livelli di servizio contrattualmente richiesti e la qualità complessiva della fornitura;
- gestisce le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni cercando di prevenire eventuali impatti sulla fornitura.

Inoltre,

- interfaccia il Direttore dell'esecuzione del contratto dell'Amministrazione (DEC) o i suoi delegati per l'ottimale svolgimento dei servizi;
- cura la predisposizione della documentazione necessaria per le verifiche di conformità;
- nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, collabora per individuare le necessarie sinergie e garantire il mantenimento dei servizi;

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

Tale figura dovrà essere operativa sin dall'inizio della fornitura. Essa non potrà avere compiti operativi in nessuno dei servizi previsti dalla fornitura e, pertanto, non è prevista in nessun caso la sua remunerazione.

## **7.2 Comunicazioni**

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata al DEC della fornitura designati dall'Amministrazione ovvero ai referenti da essi espressamente delegati.

A tale scopo, entro 5 (cinque) gg. lavorativi dalla decorrenza contrattuale, il Fornitore è tenuto a comunicare gli estremi di contatto che saranno utilizzati dal RUAC per l'invio delle comunicazioni (mail-PEC-telefono).

Nei casi autorizzati dall'Amministrazione tali comunicazioni potranno essere sostituite da comunicazione in forma scritta inviate al DEC.

Le modalità e gli strumenti sopra descritti potranno essere modificati su richiesta dell'Amministrazione.

## **7.3 Rendicontazione dei servizi**

Il Fornitore è tenuto a fornire bimestralmente un rendiconto di tutti i servizi.

Il rendiconto dovrà avere i seguenti contenuti minimi:

Per i servizi di stenotipia, trascrizione e trascrizione automatizzata:

- una sezione di sintesi, in cui siano riportati i consumi totali nel bimestre suddivisi per servizio;
- una sezione analitica in cui siano riportati i consumi nel bimestre suddivisi per servizio e per ufficio giudiziario;
- una sezione di riepilogo in cui sia riporta l'andamento storicizzato dei consumi, in forma grafica e numerica, a partire da inizio fornitura fino al bimestre di riferimento.

Per il servizio di assistenza alla fonoregistrazione:

- una sezione di sintesi, in cui siano riportate le richieste totali evase nel bimestre;
- una sezione di dettaglio, in cui siano riportate le richieste evase suddivise per ufficio giudiziario e tipologia di fonoregistrazione (in aula e fuori aula) nel bimestre.

Qualora richiesto, il Fornitore dovrà essere in grado di allegare al rendiconto il dettaglio analitico delle singole richieste ricevute e dei relativi verbali prodotti (es. richieste e dei verbali, comprensivo di dati identificativi, che hanno dato origine ai suddetti consuntivi riportati dal rendiconto).

Il rendiconto dovrà essere prodotto in formato elettronico ed inviato al DEC ed ai suoi assistenti e reso disponibile all'incaricato delle Verifiche di Conformità (vedi § Verifiche di conformità).

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico

### **7.3.1 Rilievi e Verifiche sulla fornitura**

I rilievi sono comunicazioni formali inviate dall'Amministrazione per contestare al Fornitore il mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, offerta tecnica, standard, ecc.). Qualora reiterati e accumulati, possono dar luogo alle conseguenze contrattualmente previste.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) e/o da strutture dell'Amministrazione preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo.

Essi possono essere emessi, oltre che per i casi contemplati nell'Appendice 3 - Indicatori di qualità, anche per qualunque altra non conformità o inadempienza ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e in tutti i suoi allegati, ad esempio nel caso in cui il contenuto della documentazione prodotta dal Fornitore, sia di natura tecnica sia amministrativa, sia difforme rispetto agli standard previsti dall'Amministrazione ovvero presenti contenuti inadeguati tali da impedirne l'utilizzo.

Qualora il Fornitore ritenga di avere elementi che possono far riconsiderare le motivazioni alla base del rilievo, può procedere con una richiesta di annullamento del rilievo che dovrà essere comunicata entro 5 giorni lavorativi, all'Amministrazione insieme ad un documento in cui vengono riportati gli elementi oggettivi e le argomentazioni che il Fornitore consideri pertinenti rispetto al rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.



## 8 Verifiche di conformità

Le verifiche di conformità sono attività eseguite al fine di accertare la regolare esecuzione del contratto, rispetto alle condizioni ed ai termini ivi stabiliti.

Esse verranno avviate solo dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi necessaria all'accertamento della prestazione effettuata in termini qualitativi e quantitativi. Tale documentazione prevede al minimo:

- Il documento “*Rapporto indicatori di qualità*” per il periodo a cui si riferisce la verifica di conformità (vedi § 9 Indicatori di Qualità);
- La documentazione di consuntivazione attività (es. foglio di riepilogo, attività d'udienza, richieste..);
- La rendicontazione dei servizi per il periodo di riferimento.

Durante l'esecuzione del contratto le verifiche di conformità esecuzione saranno effettuate bimestralmente e saranno circoscritte alle prestazioni dei servizi effettivamente erogati nel bimestre precedente.

Il calendario delle verifiche di conformità sarà stabilito dal DEC e comunicato al Fornitore che ha la facoltà di parteciparvi. Al termine della suddetta verifica il Responsabile della verifica di conformità darà comunicazione formale dell'esito al fornitore.

Il pagamento delle prestazioni per il periodo sottoposto a verifica di conformità in esecuzione è subordinato al positivo esito della stessa.

Al termine della durata contrattuale il DEC comunicherà al fornitore la data pianificata per la verifica di conformità definitiva. All'esito positivo della stessa verrà rilasciato il Certificato di Verifica di Conformità secondo quanto stabilito dal Contratto.

## 9 Indicatori di qualità

Al fine di monitorare con continuità la qualità della fornitura è prevista l'elaborazione di indicatori di qualità che forniranno una misura quantitativa ed oggettiva della qualità misurata relativamente ad aspetti specifici della fornitura.

Nell'appendice Indicatori di Qualità del presente Capitolato vengono indicati gli elementi della fornitura sottoposti a valutazione nonché gli indicatori utilizzati per la misura qualitativa dei servizi effettivamente erogati. Per ogni indicatore è riportata una scheda descrittiva, le soglie minime di qualità previste, le informazioni necessarie alla loro elaborazione e le azioni contrattuali previste in caso di mancato rispetto delle soglie.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati dall'Amministrazione, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo a discrezione dell'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a misurare ciascun indicatore di qualità secondo le tempistiche previste dalla relativa scheda ed a rendicontare i risultati della misurazione redigendo il Rapporto indicatori di Qualità. Dopo la sua approvazione il Rapporto indicatori di Qualità sarà pubblicato sul Portale della fornitura.

### 9.1 Rapporto Indicatori di Qualità

Il fornitore è tenuto a predisporre ed aggiornare il documento Rapporto degli Indicatori di Qualità, nel quale saranno riportati i valori puntuali e gli andamenti di ciascun indicatore di qualità – così come definiti nell'appendice - Indicatori di Qualità – aggiornati al periodo di riferimento.

Il documento Rapporto indicatori di qualità dovrà essere consegnato con cadenza bimestrale.

Il Rapporto Indicatori di qualità sarà soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione. Si evidenzia che l'indisponibilità del documento di indicatori di qualità sarà motivo ostativo per l'avvio delle verifiche di conformità (vedi § 8 Verifiche di conformità).

Per la rilevazione degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura ovvero ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

### 9.2 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di decorrenza contrattuale e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Amministrazione ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

Classificazione: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento dei servizi per la documentazione degli atti processuali del Ministero della Giustizia – ID 2227

Allegato 1 - Capitolato Tecnico