

**ORIENTAMENTI**

**PER L'ATTUAZIONE DEL PROGETTO "UFFICI DI PROSSIMITÀ"**

**– LINEA DI ATTIVITÀ A2.4.4 "DIGITALIZZAZIONE DEI FASCICOLI APERTI, IN AMBITO DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE, NEI TRIBUNALI ORDINARI DI RIFERIMENTO DEGLI UFFICI DI PROSSIMITÀ"**

## **PREMESSA**

Il presente documento ha l'obiettivo di fornire indicazioni alle Stazioni appaltanti delle Regioni titolari dei Progetti "Uffici di Prossimità" ammessi al finanziamento nell'ambito del Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità istituzionale" 2014-2020 (di seguito brevemente "PON Gov") - Azione 1.4.1, nell'attuazione della Linea di attività 2.4.4 "Digitalizzazione dei fascicoli aperti, in ambito sociale della volontaria giurisdizione, nei Tribunali ordinari di riferimento degli Uffici di Prossimità".

Nei paragrafi seguenti sono riportati gli orientamenti definiti dal Ministero della giustizia con riferimento ai principali elementi necessari a contribuire all'uniforme e coerente attuazione della predetta linea di azione.

Le indicazioni fornite possono essere oggetto, in relazione a specifiche esigenze del contesto di riferimento, di modifiche e/o integrazioni sulla base di esigenze rappresentate dagli uffici giudiziari purché preventivamente concordate con il Ministero della giustizia.

L'affidamento dei servizi oggetto delle presenti linee guida è soggetto alla normativa nazionale e comunitaria e deve essere svolto in conformità a quanto previsto dal sistema di gestione e controllo del PON "Governance e capacità istituzionale".

## 1. Contesto di riferimento

Al fine di consentire un omogeneo svolgimento dei servizi ed il corretto inquadramento nell'ambito delle azioni finanziate dal Programma si suggerisce l'inserimento nell'ambito del capitolato tecnico della seguente premessa:

*Il "Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità istituzionale" 2014-2020 (di seguito brevemente "PON Gov"), nell'ambito di una strategia più ampia, sostiene la modernizzazione della PA attraverso l'implementazione delle riforme relative agli aspetti gestionali e organizzativi e attraverso la semplificazione dei processi, per la riduzione di costi e tempi delle procedure. Inoltre, il Programma investe nello sviluppo delle competenze digitali, per l'aumento della trasparenza e dell'accesso a dati e servizi pubblici nel quadro delle politiche di open-government e prevede azioni per l'efficienza del sistema giudiziario e per promuovere un maggiore livello di legalità nell'azione della PA.*

*Nell'Asse I del PON Gov, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo (FSE), l'azione 1.4.1 è volta al miglioramento dell'efficienza e delle prestazioni degli uffici giudiziari attraverso l'innovazione tecnologica, il supporto organizzativo all'informatizzazione e telematizzazione degli uffici giudiziari, la diffusione di specifiche innovazioni e il supporto di interventi di change management.*

*In questa cornice programmatica si inquadra il progetto denominato "Uffici di Prossimità" a titolarità della Regione...ammesso al finanziamento con... in data... per un importo complessivo di... con l'obiettivo di estendere il numero dei servizi ai cittadini nell'ambito della volontaria giurisdizione; Il progetto ha l'obbiettivo di creare su tutto il territorio nazionale una rete di uffici presso gli enti locali e territoriali nei quali sia possibile:*

- **Orientare e informare** gli utenti sugli istituti di protezione giuridica anche attraverso la distribuzione di materiale informativo;
- **Distribuire la modulistica** adottata dagli uffici giudiziari di riferimento;
- **Gestire l'attività dell'Ufficio** attraverso l'agenda elettronica per gli appuntamenti, tracciare l'attività svolta per fornire indicatori di attività e statistiche;
- **Dare supporto** alla predisposizione degli atti che le parti (e gli ausiliari del giudice) possono redigere senza l'ausilio di un legale;

- *Inviare **atti telematici** agli uffici giudiziari e fornire informazioni relativi ai procedimenti pendenti mediante l'utilizzo di apposite piattaforme tecnologiche*
- **Fornire consulenza** sugli istituti di protezione giuridica.

*Particolare importanza, quindi, assume l'interazione tra gli uffici di prossimità e quelli giudiziari attraverso l'infrastruttura del Processo civile telematico. È possibile, infatti, fornire adeguate informazioni e sfruttare appieno le risorse tecnologiche disponibili solo se gli Uffici giudiziari di riferimento abbiano registri informatici con dati coerenti e con documenti adeguatamente digitalizzati. Con la presente procedura la Regione... ha l'obiettivo di acquisire servizi professionali necessari al supporto delle cancellerie dei Tribunali Ordinari di riferimento degli Uffici di Prossimità nelle attività di data entry e digitalizzazione dei fascicoli pendenti archiviati in formato cartaceo.*

## **2. Importo dell'appalto e durata**

L'importo a base d'asta della procedura acquisitiva e la durata del servizio devono essere determinati sulla base del **quantitativo indicativo di fascicoli da digitalizzare e dal numero di atti per tipologia di procedimento**.

È pertanto necessario effettuare una preventiva mappatura del carico di lavoro presso ciascun ufficio giudiziario sulla base del modulo di rilevazione allegato (Allegato 1) che sarà trasmesso ai singoli Uffici Giudiziari dalle Corti d'Appello competenti per territorio.

I CISIA saranno a disposizione per le eventuali estrazioni statistiche necessarie a meglio definire il servizio.

Si suggerisce di far partire il servizio dalla data di comunicazione di avvio delle attività da parte dell'Amministrazione una volta che saranno espletate le procedure previste dal sistema di gestione e controllo del PON Governance e capacità istituzionale.

È necessario precisare che alla spesa si farà fronte con le risorse del PON Governance e capacità istituzionale assegnate al Progetto "Uffici di Prossimità" ammesso al finanziamento in data... con... e descrivere il circuito finanziario.

Si evidenzia che è assolutamente necessario che il servizio sia contenuto entro un orizzonte temporale compatibile con l'erogazione dei servizi da parte degli uffici di prossimità e, possibilmente, non superiore a 6/8 mesi.

Ove vi siano risorse disponibili, il servizio potrà coprire la digitalizzazione degli atti pervenuti successivamente all'avvio del progetto per il solo periodo necessario a consentire la ragionevole digitalizzazione degli affari correnti e comunque non oltre l'orizzonte di progetto 31/12/2022.

Al fine di consentire una quantificazione del carico di lavoro futuro per i singoli uffici è stato estratto dal Dipartimento dell'Organizzazione giudiziaria il dato medio di sopravvenienze per anno per tipologia di procedimento (Allegato 1bis)

### **3. Descrizione del servizio**

È necessario preliminarmente precisare il quantitativo indicativo dei fascicoli pendenti e la tipologia di procedure da digitalizzare secondo la mappatura allegata (Allegato 2).

I procedimenti oggetto di digitalizzazione nell'ambito della Volontaria Giurisdizione appartengono alle seguenti Macro Aree: Amministrazioni di Sostegno, Curatele, Tutelle, Vigilanza sui minori, Eredità Giacenti, Eredità accettate con Beneficio di Inventario. Tra queste, le prime tre sono prioritarie (Amministrazioni di Sostegno, Curatele, Tutelle).

È possibile ridefinire i flussi di lavoro e l'ordine di priorità indicato sulla base di specifiche esigenze concordate con gli uffici giudiziari e previa autorizzazione del Ministero della giustizia.

Il servizio da acquisire consisterà prevalentemente nella digitalizzazione (scansione) degli atti cartacei individuati e nell'inserimento nell'applicativo SICID mediante l'utilizzo delle funzionalità previste dai registri di cancelleria, assicurando la corrispondenza tra la natura dell'atto ed il relativo "evento" di registro.

Non sarà consentito l'utilizzo di supporti di memoria esterni.

Laddove non sia disponibile il corretto evento ovvero il programma non consenta la corretta acquisizione del documento, l'operatore economico incaricato alla digitalizzazione deve provvedere, non solo alla digitalizzazione del documento, ma anche alla segnalazione dell'evento mancante alla cancelleria ed a porre in essere tutte le attività indicate dalla cancelleria per consentire il corretto inserimento del documento.

Tutte le operazioni di inserimento dei documenti digitalizzati e di eventuale data entry dovranno in ogni caso essere eseguite con le modalità e sotto la supervisione delle cancellerie.

L'accesso all'applicativo da parte del personale dell'operatore economico incaricato del servizio avverrà nel rispetto delle policy di sicurezza del Ministero della Giustizia. Per ciascun operatore sarà creato un profilo di accesso all'applicativo. Dovrà essere richiesta un'adeguata preparazione del personale dell'operatore economico incaricato perché lo stesso possa procedere immediatamente alla concreta digitalizzazione dei documenti, popolando il SICID.

Al fine di consentire una migliore organizzazione dei flussi di lavoro, il Ministero della Giustizia, su richiesta della stazione appaltante, potrà abilitare l'operatore economico aggiudicatario ad accedere al "Model office" del Ministero della giustizia ove sono resi disponibili i registri di cancelleria.

Potrà essere previsto un periodo di affiancamento con il personale della cancelleria non superiore a 5 giorni lavorativi per il corretto e più proficuo svolgimento del servizio e per il trasferimento del know how necessario all'inserimento dei dati/documenti sul SICID.

Nelle operazioni di digitalizzazione l'operatore economico dovrà attenersi alle disposizioni impartite dalla DGSIA.

E' necessario richiamare, all'interno della documentazione di gara, il rispetto degli obblighi di riservatezza, con particolare attenzione a quanto prescritto riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.

A livello operativo, si suggerisce di articolare le attività nelle seguenti fasi, tutte a carico del personale dell'operatore economico incaricato:

- a) censimento fisico dei fascicoli da digitalizzare, verifica della loro collocazione spaziale e predisposizione di un cronoprogramma;
- b) presa in carico del fascicolo assegnato dal personale di cancelleria, secondo il cronoprogramma, ai fini della ricostruzione della cronologia degli atti;
- c) individuazione dei documenti da digitalizzare nel singolo fascicolo;
- d) verifica della completezza del censimento degli eventi;
- e) verifica della corrispondenza tra evento elettronico e fascicolo cartaceo;
- f) (eventuale) segnalazione dell'assenza dell'evento e nulla osta all'inserimento;
- g) svolgimento delle attività concordate con la Cancelleria per il corretto espletamento delle attività di digitalizzazione;
- h) abbinamento del documento digitalizzato all'evento;

- i) eventuale gestione delle criticità relative alla mancanza di dati necessari per una corretta digitalizzazione dei documenti
- j) riposizionamento del documento cartaceo nel fascicolo cartaceo e riallocazione del fascicolo cartaceo nel suo archivio, previa spunta sul cronoprogramma.

#### 4. Gruppo di lavoro

Per la definizione del gruppo di lavoro si suggerisce di definire l'impiego di figure professionali qualificate, inserendo i requisiti professionali richiesti per tutto il personale che il Fornitore intenderà impiegare.

Tra i requisiti richiesti per la figura di Operatore di Acquisizione Documentale si evidenziano i seguenti:

Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentata esperienza in progetti di data entry;</li> <li>- Documentata esperienza nell'archiviazione documentale;</li> <li>- Documentata esperienza nell'acquisizione documentale atti.</li> </ul>
Condotta morale	Il personale, durante il servizio, dovrà assumere una condotta ed una moralità consona e adeguata alla funzione assegnatagli e comunque al pari di quanto disposto per i dipendenti della Pubblica Amministrazione (DPR n°62 del 16/04/2013).

Riguardo l'impiego delle risorse si suggerisce di prevedere che l'aggiudicatario garantisca che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto dell'affidamento, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante l'affidamento stesso in caso d'integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal Capitolato e/o migliorativi eventualmente offerti in sede di relazione tecnica.

In ogni caso deve essere consentito all' Ufficio giudiziario:

- a) di chiedere la sostituzione del personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo e il servizio impiegato;

b) di approvare eventuali sostituzioni di personale che l'aggiudicatario effettuerà durante l'esecuzione dell'affidamento;

Appare opportuno predeterminare il numero minimo di risorse che devono essere garantite per singolo ufficio giudiziario ed attribuire un punteggio aggiuntivo (in sede di valutazione dell'offerta) ad eventuali risorse aggiuntive.

Il numero minimo di risorse deve essere determinato in relazione all'orizzonte temporale previsto per il completamento della fornitura.

Tali risorse aggiuntive dovranno comunque essere contenute nel numero massimo di postazioni che l'ufficio giudiziario può mettere a disposizione per lo svolgimento delle attività come evidenziato in sede di rilevazione.

Ove si preveda il supporto alla digitalizzazione degli affari correnti per il periodo strettamente limitato di cui sopra il dimensionamento potrà essere effettuato a gg/uomo. In questo caso per la definizione del quantitativo è necessario tenere in considerazione il numero di fascicoli pendenti (non digitalizzati), il numero di documenti medio da scansionare per ogni fascicolo, il numero di postazioni a disposizione presso le cancellerie.

Le attrezzature informatiche (computer, scanner ad alta velocità, monitor, tastiere, mouse ed ogni altra apparecchiatura ritenuta utile) dovranno essere fornite dall'aggiudicatario ed utilizzate esclusivamente per lo svolgimento delle attività oggetto di affidamento. L'operatore economico dovrà metterle a disposizione del personale tecnico del Ministero della Giustizia ai fini delle necessarie configurazioni di rete ed installazione dei software previsti dal sistema giustizia per lo svolgimento delle attività presso le cancellerie. Alla conclusione delle attività le macchine saranno restituite previa cancellazione dei dati e dei programmi installati.

Al fine di garantire la sicurezza dei sistemi i privilegi di amministratore dovranno essere concessi esclusivamente all'Amministrazione che renderà disponibile l'accesso alla macchine per eventuali interventi manutentivi.

Gli oneri di manutenzione ed assistenza dovranno essere a carico dell'aggiudicatario. Le macchine saranno restituite all'esito della fornitura previa verifica della bonifica dei dati da parte della DGSIA.

I personal computer dovranno avere le seguenti caratteristiche minime:

- CPU Intel almeno i5 Quad Core 3 Ghz di ultima generazione;
- RAM almeno 16 Gigabytes DDR4;



- Hard Disk primario SSD da almeno 256 Gigabytes;
- Hard Disk secondario SATA da almeno 500 Gigabytes;
- Scheda di Rete Ethernet 1 Gigabit;
- Scheda video con uscita DVI oppure DP;
- Almeno 5 prese USB di cui almeno 2 USB 3.1 e 1 USB type C;
- Masterizzatore DVD integrato;
- Monitor con connessione DVI oppure DP da almeno 24 pollici, diffusori audio integrati e compreso di cavi ed adattatori;
- Mouse e tastiera USB;
- Windows 10 edizione Professional 64 bit Italiano.

## **5. Modalità di svolgimento del servizio e luogo di svolgimento**

È necessario riportare l'elenco dei Tribunali presso cui si svolgerà l'attività di digitalizzazione.

È, altresì, necessario fornire al fornitore informazioni esaustive in merito a:

- orari di apertura in cui il servizio potrà essere svolto presso degli uffici anche in relazione alla presenza e disponibilità del personale di cancelleria (si suggerisce di prendere contatto diretto con i vari Tribunali e di concordare orari elastici compatibili con le esigenze di ogni operatore privato);
- concreta presenza e disponibilità del personale amministrativo.

È opportuno riportare le specifiche relative alla gestione tecnica del rapporto contrattuale quali:

- tempi e modalità per la comunicazione all'Amministrazione del nominativo del Responsabile di Progetto;
- tempi e modalità per la comunicazione da parte del Fornitore delle risorse umane (e dei relativi CV) impiegate nel progetto;
- descrizione della documentazione periodica da produrre a corredo dello svolgimento del servizio e indicazione dei tempi di rilascio (Report/SAL con la indicazione delle attività svolte, le anomalie/criticità verificatesi e le eventuali modalità di risoluzione adottate, rendiconto del numero di risorse impiegate, delle giornate erogate e del numero di fascicoli lavorati);

- Locali a disposizione.
- 

## **6. Sopralluogo**

Eventuali sopralluoghi presso gli uffici giudiziari dovranno essere preventivamente autorizzati dal capo dell'Ufficio.

## **7. Ulteriori elementi caratterizzanti il servizio**

Nella documentazione di gara ed in quella relativa alla regolamentazione del servizio dovrà essere chiaramente specificato che lo svolgimento delle attività di digitalizzazione non dovrà comportare alcun onere, neppure indiretto, per il personale interno agli Uffici Giudiziari.

Appare opportuno precisare che il servizio deve possedere i seguenti ulteriori requisiti:

- a) non comportare alcun onere, neppure indiretto, a carico del Ministero della giustizia;
- b) contemplare l'esclusione di ogni possibilità di rivalsa da parte del soggetto stipulante nei confronti del Ministero, ove quest'ultimo fosse chiamato in giudizio da parte di terzi per attività svolta negli Uffici;
- c) prevedere che tutto il personale impiegato per lo svolgimento dei servizi previsti sia regolarmente contrattualizzato;
- d) contemplare l'obbligo di copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi;
- e) prevedere espressamente che, dallo svolgimento delle attività non possa derivare la costituzione di alcun rapporto di lavoro (né subordinato né autonomo) tra il personale utilizzato e l'Amministrazione;
- f) prevedere che il personale utilizzato abbia le qualità morali e di condotta, previste dall'art. 35 del d. lgs. 30 marzo 2001, n.165;
- g) prevedere che il personale utilizzato si impegni, per iscritto, a garantire la riservatezza delle informazioni acquisite presso gli Uffici nonché quella degli atti e dei documenti eventualmente trattati, anche nel rispetto della normativa sulla privacy di cui al d. lgs. 30 giugno 2003, n.196;
- h) prevedere che il personale utilizzato sottoscriva un verbale di assunzione di obblighi all'inizio dell'attività presso il singolo Ufficio Giudiziario.