



UNIONE  
EUROPEA



MINISTERO  
DELL'INTERNO

# *Ministero dell'Interno*

DIPARTIMENTO PER LE LIBERTA' CIVILI E L'IMMIGRAZIONE

**Gara con procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016 per la fornitura di un sistema applicativo di videoregistrazione con riconoscimento e trascrizione automatici del parlato (ASR), denominato S.IN.D.A.C.A. (Sistema INformativo di Documentazione delle Audizioni delle Commissioni Asilo), e l'esecuzione di attività e di prestazioni informatiche accessorie**

**Fondo Asilo, Migrazione Integrazione (FAMI) - 2014-2020**

**Allegato 1 - Capitolato Tecnico**

**CUP: F89D16000870007 CIG: 7042056871**



## INDICE

1	PREMESSA .....	3
2	CONTESTO E DESTINATARI.....	3
2.1	La Commissione Nazionale Asilo .....	4
2.2	Le Commissioni Territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale .....	5
2.3	Gli Uffici giudiziari competenti per l'esame dei ricorsi .....	6
3	OGGETTO DELLA FORNITURA .....	6
3.1	Modalità "tipo" con cui si svolge l'audizione del Richiedente asilo .....	7
3.2	Caratteristiche e requisiti principali dell'applicativo ASR .....	8
3.3	Caratteristiche principali della strumentazione HW e SW di base necessaria al funzionamento del sistema (non oggetto della presente fornitura) .....	9
3.4	Attività e prestazioni informatiche accessorie.....	10
3.5	Quantificazione delle prestazioni accessorie richieste .....	12
3.6	Risultati attesi.....	13
4	MODALITA' DI COMPILAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA E DELLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA PRATICA.....	13
4.1	Modalità di redazione dell'Offerta Tecnica .....	14
4.1.1	Struttura dell'Offerta Tecnica .....	14
4.2	Svolgimento della prova pratica.....	15
5	MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	17
6	RISORSE IMPIEGATE .....	18
7	ALTRI ONERI E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO.....	19
8	GOVERNO DELLA FORNITURA.....	19
8.1	Verifiche e Collaudi.....	20
8.2	Piano operativo delle attività.....	21
8.3	Lo stato di avanzamento dei Lavori (SAL).....	22
9	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI .....	22
9.1	Fornitura.....	23
9.1.1	Funzionalità del sistema .....	23
9.1.2	Consegna del sistema .....	24
9.1.3	Puntualità nella consegna di un deliverable di progetto .....	24
9.1.4	Numero di rilievi ricevuti da parte dell'Amministrazione .....	25
9.1.5	Risorse.....	25
9.1.6	Qualità della fornitura.....	25
9.2	Interventi .....	25
9.2.1	Interventi in garanzia .....	25
9.2.2	Presa in carico delle richieste di MEV .....	26
9.3	Formazione.....	26
9.3.1	Valutazione del corso .....	26



## 1 PREMESSA

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione di gara e definisce caratteristiche e requisiti per l'affidamento della fornitura concernente l'acquisizione di un sistema applicativo di videoregistrazione con riconoscimento e trascrizione automatici del parlato (ASR), denominato **S.IN.D.A.C.A. (Sistema INformativo di Documentazione delle Audizioni delle Commissioni Asilo)**, e l'esecuzione di attività e di prestazioni informatiche accessorie. La fornitura è finanziata con il Fondo Asilo, Migrazione Integrazione (FAMI), periodo di programmazione 2014-2020.

Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico rappresentano gli impegni che l'Aggiudicatario dovrà adempiere. Ogni altra disposizione è contenuta nel Bando e nel Disciplinare di gara.

Il **Regolamento orizzontale UE n. 514/2014** del 16 aprile 2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio reca disposizioni generali sul FAMI e sullo strumento di sostegno finanziario per la cooperazione di polizia, la prevenzione e la lotta alla criminalità e la gestione delle crisi e stabilisce disposizioni generali per l'attuazione dei regolamenti specifici.

## 2 CONTESTO E DESTINATARI

La realizzazione di iniziative in materia di impatto migratorio, rappresenta un'importante opportunità per rendere concreti i principi di protezione, tutela e accoglienza che sono alla base dei diritti dei soggetti più deboli e vulnerabili che hanno diritto al riconoscimento della protezione internazionale che il nostro ordinamento affida alle Commissioni Territoriali Asilo.

La protezione internazionale, articolata nelle due forme di riconoscimento dello status di rifugiato e della protezione sussidiaria, sono – infatti - entrambe attribuite alle Commissioni Territoriali Asilo a seguito di esame delle singole istanze di riconoscimento e, soprattutto, attraverso un colloquio individuale con il richiedente asilo.

L'audizione del richiedente asilo avanti alla Commissione territoriale è sia un diritto sia un obbligo del richiedente (articoli 11, c. 1 e 12, c.1, D. Lgs. n. 25/2008) e, come detto, rappresenta l'evento cruciale dell'intero procedimento legato al riconoscimento della protezione internazionale ed alla gestione di eventuali contenziosi.

Il "progetto base" della presente procedura concorsuale è centrato sul miglioramento della



qualità e della velocità del processo decisionale in materia di asilo affidato agli organi competenti attraverso l'utilizzo di un sistema informatico specializzato di supporto alle procedure per il riconoscimento della protezione internazionale.

A questo proposito si rende necessaria l'adozione di un sistema di documentazione multimediale automatico delle audizioni dei richiedenti asilo che - oltre alla videoregistrazione e l'eventuale trasmissione in streaming - consenta la produzione del verbale degli atti mediante tecniche di trascrizione della registrazione fonografica automatiche e contenga il resoconto integrale, anche in termini di processo verbale, in perfetta corrispondenza sintattica e semantica con il parlato spontaneo.

Il sistema oggetto del presente capitolato deve perciò garantire la disponibilità - anche da remoto - della videoregistrazione e della fedele trascrizione documentale di quanto avvenuto in sede di audizione individuale come atti integrali - non più manipolabili dal momento del loro consolidamento nel *repository* centralizzato - sulla base dei quali si determina se i richiedenti asilo possiedono i requisiti previsti; ciò anche in sede di revisione del parere oppure in sede di contenzioso (Tribunale civile) in modo di riprodurre efficacemente in giudizio<sup>1</sup> le circostanze verificate attraverso il colloquio con il richiedente asilo. Tutto questo rappresenta una reciproca garanzia e tutela sia per il richiedente, sia per il mediatore culturale/interprete sia per gli stessi membri delle Commissioni Territoriali dell'integrità dei contenuti e delle modalità con cui si è svolta l'audizione stessa. Attualmente viene utilizzata la sola verbalizzazione manuale con gli intuibili problemi di uniformità e standardizzazione.

Destinatari del sistema sono la Commissione Nazionale Asilo e le Commissioni Territoriali competenti con le relative sezioni (con una maggiore concentrazione nelle Regioni del Sud d'Italia) oltre ad altri soggetti che intervengono nei procedimenti amministrativi connessi: Ministero della Giustizia e Uffici Giudiziari (Tribunali civili).

## **2.1 La Commissione Nazionale Asilo**

La Commissione Nazionale rappresenta l'organo con "compiti di indirizzo e coordinamento delle Commissioni Territoriali, di formazione e aggiornamento dei componenti delle medesime Commissioni, di raccolta di dati statistici oltre che poteri decisionali in tema di revoche e cessazione degli status concessi" (art. 32 legge n. 189/02).

---

<sup>1</sup> tramite invio di supporto multimediale o con accesso diretto attraverso il portale del sistema stesso



L'art. 19 del Regolamento di esecuzione della legge adottato con D.P.R. n. 303, ha, poi, ulteriormente specificato in dettaglio tali funzioni. Così, ad esempio, è stato previsto dalla predetta norma che la Commissione Nazionale, nell'ambito delle funzioni ad essa attribuite dalla legge, provveda:

- alla realizzazione ed al continuo aggiornamento di un centro di documentazione sulla situazione socio-politica economica dei Paesi di origine dei richiedenti asilo;
- all'individuazione di linee guida per la valutazione delle domande di asilo;
- alla collaborazione, nelle materie di competenza, con altri organismi istituzionali nonché con gli analoghi organismi dei Paesi membri dell'Unione Europea;
- all'organizzazione di periodici corsi di formazione ed aggiornamento per i componenti delle Commissioni Territoriali;
- alla costituzione ed all'aggiornamento di una banca-dati informatica contenente le informazioni utili al monitoraggio del fenomeno delle richieste di asilo nel nostro Paese;
- a fornire, ove necessario, informazioni al Presidente del Consiglio dei Ministri per l'eventuale adozione del provvedimento di cui all'art. 20, c.1, del T. U. sull'immigrazione e la condizione dello straniero in Italia, approvato con D. Lvo 25 luglio 1998 n. 286.

La Commissione Nazionale, nel disegno del legislatore, è stata pertanto concepita come alta autorità nazionale nella materia dell'asilo e del riconoscimento dello status di rifugiato, alla quale spetta fissare le linee di indirizzo generale sia dal punto di vista organizzativo sia dal punto di vista della definizione di quei criteri atti a garantire l'uniformità di orientamento in una così delicata materia e con funzioni anche di monitoraggio e documentazione sul fenomeno dell'asilo.

## **2.2 Le Commissioni Territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale**

Con la legge Bossi-Fini (n. 189/2002) e il relativo regolamento di attuazione (dpr n. 303/2004) sono state istituite le Commissioni Territoriali per l'esame decentrato delle istanze per il riconoscimento dello 'status di rifugiato'. L'impianto organizzativo tracciato dalla Legge per quanto concerne le procedure per il riconoscimento dello status di rifugiato, è stato



sostanzialmente confermato anche dal D. Lgs. n. 25 del 28 gennaio 2008, con il quale è stata data attuazione, nel nostro ordinamento, alla direttiva 2005/85/CE.

I criteri per l'attribuzione della qualifica di rifugiato all'interno dei Paesi membri sono stati definiti con l'emanazione del D. Lgs n. 251 del 19 novembre 2007 che, in attuazione della direttiva 2004/83/CE, ha introdotto nel nostro ordinamento la protezione internazionale, articolandola nelle due forme di riconoscimento dello status di rifugiato e della protezione sussidiaria, entrambe attribuibili dalle Commissioni Territoriali a seguito di esame delle singole istanze di riconoscimento e, **soprattutto, a seguito di un colloquio individuale con il richiedente asilo.**

La legge prevede che la Commissione Territoriale provveda all'audizione del richiedente entro 30 giorni dalla trasmissione dell'istanza fatta dalla Questura e che la decisione venga poi adottata entro i successivi 3 giorni.

A seguito dell'eccezionale incremento delle domande di asilo connesso all'andamento dei flussi migratori, con l'articolo 30 della legge 6 agosto 2013, n. 97 si è introdotta una modifica all'articolo 4 del decreto legislativo n. 25/2008, prevedendo che, con decreto del Ministro dell'Interno, presso ciascuna Commissione Territoriale possano essere istituite, in aggiunta alla stessa Commissione, una o più sezioni.

Le Commissioni Territoriali e le relative sezioni sono distribuite sull'intero territorio nazionale (con una maggiore concentrazione nelle regioni del Sud d'Italia) e sono, attualmente, **47**. L'elenco aggiornato sarà fornito all'aggiudicatario in sede di stipula del contratto.

### **2.3 Gli Uffici giudiziari competenti per l'esame dei ricorsi**

L'applicativo dovrà comunicare con gli Uffici giudiziari competenti con le modalità in corso di definizione dal Ministero della Giustizia (cfr. D. L. 17 febbraio 2017 n. 13).

## **3 OGGETTO DELLA FORNITURA**

L'oggetto dell'affidamento della presente procedura consiste nell'acquisizione della licenza d'uso illimitata nel tempo per utilizzo *in house* delle componenti software di un sistema informatico di videoregistrazione con riconoscimento e trascrizione automatica del parlato spontaneo (ASR - *Automated Speech Recognition*) da integrare nel Sistema denominato S.IN.D.A.C.A. (Sistema INformativo di Documentazione delle Audizioni delle Commissioni Asilo) e nello svolgimento delle attività e delle prestazioni informatiche accessorie che vengono descritte nel seguito.



L'applicativo ASR deve essere disponibile in configurazione di mercato e risultare già impiegato e referenziato, come richiesto nei requisiti di partecipazione di capacità tecnica e professionale, ed essere in grado di soddisfare i requisiti funzionali necessari alla realizzazione del sistema descritto, inoltre deve essere comprensivo di tutta la manualistica a corredo e di tutti i prodotti o soluzioni software già realizzati dal Fornitore nonché delle altre componenti software necessarie al funzionamento del sistema. E' richiesta l'estensione della garanzia fino a 36 mesi sia sul prodotto che sul software realizzato nel corso della fornitura.

Per effetto della fornitura in licenza d'uso l'Amministrazione, fermi restando in capo ai rispettivi titolari il diritto di paternità e di sfruttamento economico dell'opera intellettuale, acquisisce il diritto di utilizzare senza alcuna limitazione il sistema in tutte le sue componenti, ivi incluse le personalizzazioni realizzate, gli interventi evolutivi, tutti gli aggiornamenti apportati nel periodo di garanzia ed ogni ulteriore elemento offerto dall'appaltatore e descritto nella propria offerta tecnica. In particolare l'Amministrazione potrà richiedere senza oneri aggiuntivi l'installazione di un secondo motore di ASR su un secondo server presso un proprio sito di Back-up e Recovery. Resta stabilito che tutte le registrazioni effettuate attraverso il sistema e tutti gli elaborati realizzati mediante il medesimo sistema, i file video e audio, nonché i loro segmenti e le relative revisioni sono di proprietà esclusiva dell'Amministrazione, pertanto ne è vietata la riproduzione, la cessione e la diffusione a terzi, anche parziale e a qualunque titolo.

### **3.1 Modalità “tipo” con cui si svolge l’audizione del Richiedente asilo**

L’audizione del Richiedente asilo viene normalmente effettuata individualmente davanti alla Commissione Territoriale Asilo con l’assistenza di un Mediatore culturale/Traduttore. I Membri della Commissione pongono i quesiti formulati conformemente alla procedura stabilita in lingua italiana, il Mediatore/Traduttore traduce la domanda nella lingua del Richiedente, questi risponde nella sua lingua e il Mediatore/Traduttore traduce la risposta in italiano. La sequenza del colloquio è dunque il seguente: Membro della Commissione (domanda in italiano) → Mediatore (traduce la domanda nella lingua del Richiedente) → Richiedente (risponde nella propria lingua) → Mediatore (traduce in lingua italiana). Attualmente in esito all’audizione viene redatto un verbale che viene firmato da parte dei Membri della Commissione e del Mediatore/Traduttore e, nel caso di osservazioni, anche da parte del Richiedente asilo.



Con l'introduzione della tecnologia oggetto del progetto S.IN.D.A.C.A. l'intera audizione sarà ripresa integralmente in audio e video, e il processo verbale dell'audizione sarà costituito dalla trascrizione automatica del solo parlato spontaneo in lingua italiana riferito ai Membri della Commissione che intervengono nell'intervista del Richiedente e alla traduzione effettuata dal Mediatore/Traduttore. L'applicativo dovrà consentire la correzione e/o l'integrazione della trascrizione automatica ottenuta anche con osservazioni poste in calce alla trascrizione stessa; l'apposizione della firma digitale sull'intera videoregistrazione e relativa trascrizione; dovrà essere possibile l'upload della trascrizione una volta stampata ed eventualmente sottoscritta dai soggetti partecipanti al colloquio. La durata media di un'audizione è di ca. un'ora.

### **3.2 Caratteristiche e requisiti principali dell'applicativo ASR**

il sistema sarà prevalentemente - ma non esclusivamente - utilizzato per la ripresa, il riconoscimento e la trascrizione dell'audizione dei richiedenti asilo. In particolare il sistema *ASR (Automatic Speech Recognition)* essere conforme alle prescrizioni del D.L. 17 febbraio 2017 n. 13 e dovrà consentire:

- a) l'elaborazione intelligibile e fruibile dei contenuti provenienti dal parlato naturale relativo alla lingua italiana tramite un'interfaccia verso la suite MS Office nella versione vigente:
- decodifica automatica e trascrizione automatica del parlato spontaneo (verbalizzazione e resocontazione digitale delle audizioni in file di testo in formato .doc editabile) con riconoscimento vocale che non richieda addestramento né definizione di profili vocali, quindi senza profilazione né identificazione della voce di chi parla;
  - riconoscimento del cambio di voce che rilevi l'intervento di altro oratore;
  - riconoscimento delle pause naturali del parlato spontaneo;
  - qualità del riconoscimento microfonico non inferiore al 95% in condizioni ideali (percentuale misurata utilizzando la formula elaborata dal *NIST - National Institute of Standards and Technology*) ad una velocità di trascrizione con un rapporto di uno a uno (ovvero un tempo massimo di trascrizione pari alla durata dell'audio da trascrivere);



- utilizzo di un vocabolario specifico in ambito geo-politico predisposto e aggiornato dall'appaltatore con riconoscimento di parole straniere, dei toponimi, dei nomi propri, di acronimi, ecc.;
  - la possibilità di predefinire sul server le cartelle alle quali i file verranno trasmessi automaticamente dal sistema, contestualmente alla loro creazione.
- b) l'elaborazione accurata del file multimediale videoregistrato a livello di frame o punto in cui una parola viene pronunciata (limitatamente alla lingua italiana):
- l'indicizzazione puntuale ed automatica dei file audio e video; il file di testo dovrà essere sincronizzato con il relativo audio ed indicizzato per ogni singola parola;
  - la sottotitolazione;
  - la possibilità di ricerca *full text* su tutti gli elementi audiovisivo.
- c) la garanzia della sicurezza delle informazioni:
- assicurare i livelli previsti di riservatezza rispettando le diverse tipologie di utenti e diversi livelli di criticità delle informazioni;
  - applicare i requisiti di sicurezza contenuti nel nuovo CAD;
  - prevenire la diffusione di attacchi in rete.
- d) la possibilità d'integrazione con altri sistemi del Dipartimento (es.: Vestanet) per l'associazione dell'audizione effettuata presso la Commissione Territoriale al fascicolo del soggetto richiedente asilo per la gestione complessiva degli atti amministrativi previsti.
- e) la gestione della firma digitale integrata nel sistema.

Il sistema informativo-informatico S.IN.D.A.C.A. (Sistema INformativo di Documentazione delle Audizioni delle Commissioni Asilo) nasce, dunque, per fornire un supporto tecnologico standard alle diverse esigenze e situazioni procedurali in cui le Commissioni Territoriali competenti si trovano ad operare. Sarà supportato da un portale dedicato e accessibile via web da tutti gli utenti autorizzati, in relazione ai privilegi assegnati a ciascuno. Il portale svolgerà anche funzioni di banca dati centralizzata del sistema.

### **3.3 Caratteristiche principali della strumentazione HW e SW di base necessaria al funzionamento del sistema (non oggetto della presente fornitura)**

L'Amministrazione provvederà – con separata/e procedura/e concorsuale/i – all'approvvigionamento:

- dei sistemi di *conference system* (a regime ca. 250 postazioni di lavoro attrezzate con sistema di videoregistrazione digitale da collegare a PC, impianto microfonico e



mixer o strumentazione analogica);

- del *repository* centralizzato (1 server con tecnologia blade e storage adeguatamente configurati per gestire ca. 300.000 ore di videoregistrazione e la numerosità degli utenti concorrenti previsti, ca. 50 nel primo avvio e ca. 250 a regime).

I PC, in maggioranza portatili con configurazione *hardware* standard e S.O. nelle versioni vigenti, sono dotati di antivirus e applicativi della suite MS Office. La maggioranza degli Uffici dell'Amministrazione sono dotati di connessione Internet ad alta velocità; altri Uffici utilizzano collegamenti che potrebbero presentare decadimenti prestazionali: il sistema deve comunque garantire l'assoluta integrità della videoregistrazione dell'audizione, anche attraverso una bufferizzazione temporanea in locale.

L'appaltatore dovrà dichiarare eventuali vincoli, incompatibilità e/o caratteristiche particolari relativi alle attrezzature HW di video registrazione e storage, al Sistema Operativo, SW di base e all'eventuale SW applicativo, dovrà inoltre descrivere nell'Offerta Tecnica l'architettura necessaria per il corretto funzionamento del motore ASR proposto. Tali indicazioni concorreranno alla definizione dei requisiti della strumentazione HW e SW di base necessaria per il funzionamento del sistema e da acquisire successivamente sul mercato.

### 3.4 Attività e prestazioni informatiche accessorie

Per la presente fornitura sono richieste le seguenti attività, da erogarsi nei modi e nei tempi definiti nei livelli di servizio di cui par. 9 del presente Capitolato o con le modalità migliorative proposte dall'appaltatore:

- Installazione del sistema sull'architettura HW e SW di base come sopra indicata (*Server* centralizzato in grado di gestire, a regime, ca. 250 canali contemporanei con le relative postazioni *Client* locali);
- Definizione e/o la messa punto dei requisiti applicativi e di sicurezza del sistema;
- Personalizzazione del sistema e fornitura di eventuali moduli software sviluppati ad hoc per il progetto;
- Sviluppo e/o fornitura dell'eventuale middleware di integrazione del HW e SW di base dei sistemi di *conference system (client)* e del *repository* dati centralizzato (*server*) eventualmente necessario per ottimizzare il funzionamento del motore ASR rispetto all'intera architettura del sistema S.IN.D.A.C.A.;



- Assistenza evolutiva per rispondere a eventuali e specifiche esigenze e/o modalità d'impiego definite dall'Amministrazione che dovessero manifestarsi anche successivamente al rilascio del sistema nell'ambito della garanzia di 36 mesi richiesta;
- Realizzazione del Portale dove far confluire il materiale multimediale generato su server dedicato in modo da consentire l'accesso sicuro e controllato a tutti gli utenti autorizzati compresi i soggetti disabili secondo la Legge n.4 del 9 gennaio 2004;
- Sperimentazione e collaudo del sistema su sito pilota che sarà individuato a cura dell'Amministrazione;
- Assistenza tecnica *on-site* necessaria al completo e corretto avviamento e dispiegamento del sistema presso le Sedi della Commissione Nazionale, delle Commissioni Territoriali comprese le sezioni distaccate e le sezioni autonome; potranno essere autorizzate dall'Amministrazione modalità di avviamento e dispiegamento del sistema gestite da remoto;
- Assistenza tecnica - tramite numero verde o e-mail - per tutta la durata della garanzia (36 mesi) per la segnalazione, la presa in carico e la risoluzione di malfunzionamenti e la correzione di difetti che dovessero manifestarsi sul motore ASR e su tutti i prodotti realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dal Fornitore nell'ambito dell'appalto e riguardanti – a titoli esemplificativo e non esaustivo – gli oggetti software nuovi e/o modificati, le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti, la documentazione e i prodotti/servizi realizzati;
- Adeguamento, durante la vigenza contrattuale e per tutto il periodo di garanzia, delle componenti del sistema rispetto agli aggiornamenti del software operativo installato sulle macchine;
- Aggiornamento, durante la vigenza contrattuale e per tutta la durata della garanzia, dei modelli acustici e di linguaggio del sistema nonché del vocabolario specifico in ambito geo-politico del motore ASR in modo da mantenere la qualità media di *Word Accuracy* (misurata con le stesse modalità previste per lo svolgimento della prova pratica descritta nel Disciplinare di gara) non inferiore al livello indicato nell'offerta tecnica e comunque non inferiore al 95%;
- Addestramento tecnico all'uso della strumentazione attraverso l'erogazione di corsi e di training on the job per gli utenti del sistema nella fase di partenza in esercizio; si prevede di addestrare ca. 200 utenti per i quali saranno organizzate 16 sessioni d'aula presso le Commissioni e/o le sezioni;



- Progettazione e realizzazione di corsi di formazione e di aggiornamento in e-learning sulla piattaforma DOKEOS, versione Community Edition v2.2, in uso presso il Dipartimento; i moduli formativi dovranno essere realizzati in formato SCORM, articolati in capitoli, con inserimento di test intermedi di valutazione ed un questionario finale. I contenuti di ciascuna pagina dovranno essere redatti in lingua italiana e descritti mediante l'ausilio di una voce narrante;
- Predisposizione della documentazione utente, che descriva in linguaggio non tecnico le modalità di funzionamento del sistema nel suo complesso (apertura e chiusura della "sessione di lavoro"), le funzionalità disponibili per l'utente, la descrizione degli output dell'applicazione (stampe), la funzione di richiamo dell'help, la spiegazione dei codici d'errore previsti e della messaggistica associata con le azioni da intraprendere;
- Predisposizione della documentazione tecnica e operativa, rivolta agli operatori che dovranno gestire il sistema e che deve contenere le informazioni necessarie per la gestione degli utenti client, per la gestione server, per la ripartenza delle applicazioni a seguito di malfunzionamenti e per la risoluzione dei problemi, compreso l'elenco degli errori e la relativa diagnostica;
- Predisposizione della documentazione per l'amministratore di sistema.

Fino al momento della stipula del contratto l'Amministrazione si riserva la facoltà di variare il numero delle postazioni client, rispetto alle 250 unità previste a regime, senza alcuna variazione dei corrispettivi offerti e senza che il fornitore possa vantare alcun diritto a compensi ulteriori o indennizzi a qualunque titolo.

### 3.5 Quantificazione delle prestazioni accessorie richieste

Attività	Unità di misura	Quantità max stimata	Modalità rendicontazione e fatturazione
Personalizzazione del SW e realizzazione dei requisiti applicativi e di sicurezza del sistema; integrazione del HW e SW di base del sistema di <i>conference system</i> e del <i>repository</i> dati	FP	570	a consumo
MEV	FP	210	a consumo
Realizzazione Portale	FP	225	a consumo



Sperimentazione su sito pilota	gg/u	30	a consumo
Avviamento e dispiegamento del sistema	gg/u	94	a consumo
Addestramento tecnico compresa la produzione dei corsi in modalità e-learning sulla piattaforma DOKEOS del Dipartimento	gg/u	157	a consumo

L'offerta tecnica, pena l'esclusione, deve riguardare tutte le predette attività, da erogarsi per l'intera durata contrattuale a consumo fino al limite massimo stabilito. Non sono ammesse offerte parziali o comunque limitate ad alcune di esse, pena l'esclusione dalla gara.

### 3.6 Risultati attesi

I risultati che s'intendono conseguire con l'implementazione del progetto sono rappresentati da:

- ✓ La contestuale trascrizione dell'audizione relativamente al parlato spontaneo in lingua italiana in formato testo elaborabile (.doc);
- ✓ l'immediata reperibilità e riproducibilità integrale dello specifico file multimediale dell'audizione resa nella lingua del richiedente e della relativa trascrizione contenuti in archivio;
- ✓ il mantenimento dell'integrità e della non modificabilità dei dati registrati e trascritti una volta conclusa l'audizione e chiuso il relativo processo verbale;
- ✓ la piena autonomia operativa da parte dei componenti delle Commissioni Territoriali rispetto alla predisposizione e all'uso della strumentazione e del software ASR di videoregistrazione e trascrizione;
- ✓ la possibilità di accesso da remoto ai soli file per i quali verrà consentita la consultazione da parte di soggetti diversi dai Membri della Commissione Territoriale competente (es. Tribunale civile in caso di ricorso);
- ✓ la possibilità di produrre supporti ottici contenenti brani o singoli elementi d'interesse (es. il solo verbale);
- ✓ l'assoluta sicurezza e riservatezza delle informazioni acquisite.

## 4 MODALITA' DI COMPILAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA E DELLO SVOLGIMENTO DELLA PROVA PRATICA

La proposta tecnica di ciascun Offerente sarà valutata in base ai punteggi ed alle relative



formule di calcolo e attribuzione descritte nel Disciplinare di gara. La valutazione tecnica riguarderà sia i contenuti descritti nell'Offerta Tecnica sia l'esito della prova pratica che sarà svolta con le modalità indicate nel seguito del presente Capitolato.

#### **4.1 Modalità di redazione dell'Offerta Tecnica**

L'Offerta Tecnica contenente la descrizione del progetto tecnico non dovrà eccedere la lunghezza di 40 (quaranta) pagine numerate progressivamente, compresi immagini e tabelle; dovrà essere redatta esclusivamente su fogli formato A4, con margini non inferiori a cm. 2 per lato, con interlinea singola e con *font* libero di dimensioni non inferiori al carattere 11. Le pagine eccedenti le 40 e/o non corrispondenti a tali requisiti non saranno prese in considerazione dall'Amministrazione e le informazioni in esse contenute non avranno alcun rilievo ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico. Dovrà essere inoltre fornita una copia dell'Offerta Tecnica su supporto ottico (CD o DVD) in formato PDF, secondo le indicazioni del Disciplinare di gara. Il frontespizio, l'indice dell'Offerta, contraddistinto da numeri romani, e la dichiarazione richiesta (di cui al prossimo paragrafo) non rientrano nel conteggio delle 40 pagine. Nell'Allegato al Disciplinare "Offerta Tecnica" vengono meglio dettagliate le istruzioni e viene fornito lo schema da utilizzare dall'Offerente per la redazione dell'Offerta Tecnica.

##### **4.1.1 Struttura dell'Offerta Tecnica**

Come meglio dettagliato nell'Allegato al Disciplinare "Offerta Tecnica" la relazione tecnica dovrà contenere:

- La dichiarazione dell'offerente resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 ("Dichiarazione preliminare") con la quale l'Offerente si impegna ad effettuare la prova pratica con il medesimo sistema descritto in termini di caratteristiche, configurazione e versione nell'Offerta Tecnica;
- Una breve descrizione dell'Offerente;
- La descrizione del sistema proposto e della relativa architettura HW e SW;
- La descrizione delle funzionalità aggiuntive e delle caratteristiche qualificanti del sistema ASR;
- La descrizione degli elementi qualificanti proposti per la realizzazione delle prestazioni informatiche accessorie;
- La descrizione dell'organizzazione della fornitura;
- La pianificazione dell'intera fornitura e le tempistiche di realizzazione dell'intero sistema.



L'Amministrazione si riserva di richiedere specifici chiarimenti, non integrativi dell'offerta, al soggetto concorrente qualora ritenga che ciò sia necessario per una migliore comprensione delle informazioni già contenute nell'offerta tecnica.

## 4.2 Svolgimento della prova pratica

Al fine di consentire all'Amministrazione di valutare la rispondenza dei sistemi su cui sono basate le offerte sarà svolta una prova pratica alla quale sottoporre i motori software di ASR proposti dai singoli operatori economici ammessi a partecipare alla procedura concorsuale. Tale prova consiste nella predisposizione di registrazioni audio che simulino le condizioni ed i contenuti delle audizioni a cui vengono sottoposti i richiedenti asilo e nella sottoposizione contestuale di tali audio alla decodifica e simultanea trascrizione da parte dei sistemi ASR concorrenti.

A tal riguardo l'Amministrazione metterà a disposizione dei Partecipanti una sala dotata di tavoli, sedie, alimentazione elettrica e stampanti per la produzione della trascrizione testuale del parlato. Luogo, orari, dettagli operativi comprese le caratteristiche delle stampanti verranno comunicati ai Concorrenti unitamente alla convocazione per lo svolgimento della prova pratica.

Ciascun soggetto concorrente dovrà trasportare e predisporre per il funzionamento, con oneri a proprio carico, presso la sede di svolgimento della prova che verrà comunicata, una postazione informatica sulla quale avrà installato, oltre al sistema operativo, all'antivirus e una versione standard di MS Office, **unicamente** il proprio sistema ASR che dovrà corrispondere **specularmente** – nei componenti e nella versione - a quello descritto nell'Offerta Tecnica. Tale corrispondenza dovrà essere certificata dall'Operatore nella dichiarazione resa a i sensi del D.P.R. 445/2000 contenuta nell'Offerta Tecnica come sopra descritta. La Commissione di gara verificherà tale corrispondenza a mezzo di propri tecnici. Le postazioni non conformi non saranno ammesse alla prova con la conseguente **esclusione** dei relativi Operatori dalla procedura.

In seduta pubblica, svolti i controlli preliminari e le azioni dettagliate nel Disciplinare di gara, la Commissione provvederà ad individuare – eventualmente tramite sorteggio - il plico contenete la registrazione di due distinte tracce audio della durata di ca. 20 minuti ciascuna da trascrivere relative a:

- Traccia 1) registrazione vocale del contenuto di testo/verbale di audizione effettuata



in condizioni ambientali ottimali (parlato limpido e non alterato da errori e/o esitazioni dell'oratore);

- Traccia 2) registrazione vocale del contenuto di un testo/verbale di audizione effettuata in condizioni ambientali non ottimali (parlato non limpido e alterato da errori e/o esitazioni dell'oratore).

La Commissione attiverà – in sequenza – le riproduzioni delle due tracce audio e la simultanea decodifica e trascrizione automatica effettuata dai singoli motori *ASR* ammessi alla prova. Al termine delle riproduzioni audio, più il tempo strettamente necessario alla produzione della stampa, la Commissione ritirerà gli output cartacei prodotti e allegati al verbale della seduta. Non è consentita alcuna elaborazione dei file acquisiti dai sistemi *ASR* e questi dovranno essere trascritti e stampati come decodificati.

La Commissione in seduta riservata provvederà alla verifica della qualità della trascrizione mediante confronto dei testi originali con quelli prodotti dai motori *ASR* e all'attribuzione, a ciascuna traccia, dei relativi punteggi con le modalità definite nel Disciplinare di gara.

Per la misurazione del tasso di riconoscimento del trascritto verrà applicata la formula creata dal NIST (*National Institute of Standards and Technology*): *Word Accuracy* =  $100 - \text{Word Error Rate}$ , dove il *Word Error Rate* = (inserimenti + sostituzioni + cancellazioni)/(numero di parole acquisite). Il *Word Error Rate* verrà calcolato con arrotondamento alla quarta cifra decimale; sarà per eccesso se la quinta cifra decimale è pari o superiore a 5, per difetto se la quinta cifra decimale è inferiore a 5.

Ai Concorrenti che abbiano conseguito una qualità della trascrizione inferiore ai seguenti valori minimi: al 90% per la traccia 1); all'80% per la traccia 2), non verrà assegnato il punteggio corrispondente a una o entrambe della/e prova/e pratica/he fallita/e.

Si considera "inserimento" ogni parola trascritta in più rispetto alla parola pronunciata; "sostituzione" una parola trascritta al posto di una pronunciata; "cancellazione" una parola pronunciata ma non trascritta.

Di seguito si forniscono alcune fattispecie riscontrate nella pratica:

Es. 1: laddove venga pronunciato "opportunamente" e trascritto "opportuna mente", vengono conteggiati 2 errori (una sostituzione e un inserimento).

Es. 2: laddove venga pronunciato "in materia di accertamento" e trascritto "in materia accertamento", viene conteggiato 1 errore (una cancellazione).



- Es. 3: laddove venga pronunciato "un ordinamento" e venga trascritto "coordinamento", vengono conteggiati 2 errori (una sostituzione e una cancellazione).
- Es. 4: laddove venga pronunciato "dell'elezione" e trascritto "delle elezioni", vengono calcolati 2 errori (due sostituzioni).
- Es. 5: laddove venga pronunciato "rinnovo del passaporto alla sua attuale scadenza" e trascritto "rinnovo del passaporto e alla sua attuale scadenza", viene conteggiato 1 errore (un inserimento).
- Es. 6: laddove venga pronunciato "costruzione" e trascritto "costituzione", viene conteggiato 1 errore (una sostituzione).

La prova tecnica, inoltre, non terrà conto e non saranno considerati errori:

- il mancato trattamento della punteggiatura;
- il mancato trattamento delle maiuscole;
- la modalità di conversione dei numeri;
- la modalità di trattamento delle parole apostrofate (apostrofo seguito da spazio o univerte).

## 5 MODALITÀ DI EROGAZIONE

Per l'esecuzione del servizio, l'Aggiudicatario dovrà presentare un **Piano operativo delle attività** conforme e coerente con quanto richiesto dal presente Capitolato e con quanto indicato nell'Offerta Tecnica, che dovrà essere verificato e validato dall'Amministrazione. Al riguardo si precisa che la durata massima prevista per lo svolgimento di tutte le attività oggetto della presente gara, ad eccezione di quelle connesse all'esercizio della garanzia per i successivi 36 mesi, è di 12 mesi.

L'avanzamento delle attività verrà rendicontato dal Fornitore in termini di qualità, tempi e costi attraverso la produzione di un **SAL mensile**, che conterrà anche la **rendicontazione dei livelli di servizio erogati** nel periodo di riferimento. Il **SAL** verrà valutato dall'Amministrazione in relazione al **Piano operativo delle attività ed ai livelli di servizio previsti**, nell'ultima versione approvata dall'Amministrazione; la valutazione dello stato di avanzamento dei lavori potrà essere effettuata anche con cadenze più ravvicinate, rispetto alle scadenze mensili, in occasione di eventi che possano avere influenza sull'esecuzione delle attività pianificate. A questo proposito la progettazione esecutiva del progetto definirà e dettaglierà, all'interno del Piano operativo delle attività, la struttura analitica delle attività realizzative (WBS) e le relative *milestone* progettuali che dovessero rappresentare vincoli di dipendenza per altri *work package*.



Sarà compito del Responsabile di Progetto del Fornitore identificare, proporre ed attuare interventi correttivi rispetto ad eventuali criticità che dovessero presentarsi.

Al monitoraggio del progetto saranno assegnate risorse professionali dell'Amministrazione dedicate in via continuativa a seguire sia gli aspetti di natura amministrativo-finanziaria, sia quelli tecnici e fisici di realizzazione, sia quelli di natura procedurale. La struttura di monitoraggio e valutazione sarà insediata presso il **Responsabile del Progetto** designato dall'Amministrazione.

L'Aggiudicatario dovrà garantire che tutte le predette azioni, come sopra articolate, siano realizzate in piena coerenza con quanto previsto dai Regolamenti UE, da ogni altro documento generale d'indirizzo e metodologico emanato a livello nazionale e comunitario e da successivi atti normativi che dovessero intervenire in materia.

Inoltre, l'Aggiudicatario si impegna a realizzare le attività nel rispetto dei tempi indicati dall'Amministrazione contraente, così come indicato nel **Piano operativo delle attività**.

Tutte le attività dovranno essere eseguite in considerazione degli standard accettati a livello internazionale.

L'Aggiudicatario dovrà fornire tutte le informazioni ed il supporto richiesto dall'Amministrazione ai fini della rendicontazione del progetto in attuazione dei regolamenti comunitari relativi alla gestione del Fondo FAMI nonché in occasione di eventuali attività di audit svolte dall'Autorità Responsabile del Fondo e/o da Organismi europei.

Le attività di cui al presente Capitolato, dovranno essere svolte in stretto raccordo tra il **Responsabile della Fornitura** individuato dall'Aggiudicatario ed il **Direttore dell'esecuzione del contratto** indicato dall'Amministrazione come specificato nel contratto di fornitura.

Il **Responsabile della Fornitura** deve avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'intera fornitura e delle attività in corso. Pertanto, il Responsabile della Fornitura garantisce la qualità complessiva dei servizi erogati dall'Aggiudicatario, opera quale interfaccia unica verso l'Amministrazione e detiene poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

L'Aggiudicatario dovrà realizzare i servizi oggetto della presente Gara secondo le modalità e le tempistiche indicate in sede di offerta e predisporre la documentazione ritenuta *in itinere* necessaria per la realizzazione efficace dell'attività.

## 6 RISORSE IMPIEGATE



L'Aggiudicatario deve garantire che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto dell'affidamento sono in possesso delle necessarie esperienze e competenze tecniche e professionali nonché degli idonei requisiti personali. L'Amministrazione avrà la facoltà di richiedere la sostituzione del personale ritenuto inadeguato con oneri ad esclusivo carico del Fornitore medesimo.

## 7 ALTRI ONERI E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

Oltre a quanto stabilito in precedenza, sono a totale carico dell'Aggiudicatario, senza dar luogo ad alcun compenso aggiuntivo a nessun titolo, i seguenti oneri ed obblighi:

- tutte le spese sostenute per la partecipazione alla presente Gara;
- tutte le spese di bollo inerenti agli atti occorrenti per l'esecuzione del servizio, dal giorno della notifica dell'aggiudicazione della stessa e per tutta la sua durata;
- il rimborso delle spese di pubblicazione sostenute dall'Amministrazione come previsto dalle disposizioni normative applicabili;
- la ripetizione di quei servizi oggetto del contratto che, a giudizio dell'Amministrazione, non risultassero eseguiti a regola d'arte;
- l'obbligo di segnalare per iscritto immediatamente all'Amministrazione ogni circostanza o difficoltà relativa alla realizzazione di quanto previsto;
- l'obbligo di riservatezza per tutte le informazioni, concetti, idee, procedimenti, metodi e/o dati tecnici di cui il personale utilizzato dall'Aggiudicatario verrà a conoscenza nello svolgimento della fornitura, che devono essere considerati riservati e coperti da segreto. In tal senso l'aggiudicatario si obbliga ad adottare con tutto il personale impiegato tutte le cautele necessarie a tutelare la riservatezza di tali informazioni e/o documentazione;
- l'obbligo di attenersi alle disposizioni normative, nazionali e comunitarie, applicabili.
- l'obbligo di consentire gli opportuni controlli ed ispezioni sulle attività svolte nel contesto del servizio prestato da parte di incaricati dall'Amministrazione.

## 8 GOVERNO DELLA FORNITURA

L'Amministrazione si riserva di effettuare tutti i controlli necessari a verificare l'adempimento delle prestazioni oggetto del Capitolato ed il rispetto delle scadenze stabilite nel **Piano operativo delle attività** attraverso l'analisi delle relazioni di **Stato avanzamento dei Lavori (SAL)** mensile presentate dall'Aggiudicatario e la verifica dell'adeguatezza dei *deliverable* prodotti e dei servizi accessori svolti.

Qualsiasi consegna ufficiale di prodotto (documenti, software, ecc.) deve essere



accompagnata da una lettera di consegna.

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del contratto potrà essere inviata per posta certificata o formalizzata in una comunicazione sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile indirizzata all'attenzione del RUP del contratto.

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta sia su supporto cartaceo che elettronico.

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'Aggiudicatario siano improntate alla massima riservatezza.

## **8.1 Verifiche e Collaudi**

Tutti i prodotti previsti per i servizi oggetto della fornitura compresi quelli accessori sono soggetti alla verifica e all'approvazione formale da parte dell'Amministrazione attraverso la redazione e sottoscrizione del verbale di accettazione.

L'Amministrazione, perciò, si riserva di verificare la conformità di tutti i prodotti (intesi come output delle attività a carattere realizzativo) realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dal Fornitore sottoponendoli a test e/o collaudo in base al Piano di test prodotto dal Fornitore stesso e approvato dall'Amministrazione.

L'Amministrazione, inoltre, si riserva di verificare la conformità di quanto realizzato non solo sulla base dei test progettati ma anche di eventuali ulteriori casi di test e di richiedere al Fornitore di tracciare le operazioni di test e collaudo attraverso la produzione di documentazione ad hoc.

Il collaudo sarà effettuato in contraddittorio con il Fornitore e sarà svolto dall'Amministrazione presso le sedi che l'Amministrazione indicherà; l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la partecipazione di altri soggetti da essa designati alle sessioni di collaudo.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare tutte le attività propedeutiche ed a fornire il supporto necessario per facilitare le operazioni di collaudo, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e dichiarare la disponibilità al collaudo almeno 15 giorni solari precedenti la data pianificata: entro lo stesso termine dovrà consegnare tutta la documentazione necessaria per il collaudo comprese le specifiche di installazione, la configurazione e l'esercizio. Al termine del collaudo, verrà redatto il verbale di collaudo con allegati i casi di test eseguiti ed il relativo esito. Il collaudo si intende positivamente superato solo se tutte le



funzionalità del sistema saranno conformi a quanto specificato nei documenti contrattuali.

L'Amministrazione farà pervenire all'Aggiudicatario, per iscritto, le osservazioni e le eventuali contestazioni, nonché i rilievi mossi a seguito dei controlli effettuati comunicando, altresì, eventuali prescrizioni alle quali l'aggiudicatario dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti.

L'Aggiudicatario sarà tenuto a fornire giustificazioni scritte in relazione alle eventuali contestazioni e rilievi avanzati e non potrà addurre, a giustificazione del proprio operato, circostanze o fatti influenti sul servizio, se non preventivamente comunicati per iscritto all'Amministrazione.

Sono fatte salve le disposizioni relative all'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 9 che comportano la risoluzione del contratto per inadempimento.

Le modalità di pianificazione e di consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti possono riferirsi a tutte le attività previste nella Fornitura.

## **8.2 Piano operativo delle attività**

Il **Piano operativo delle attività** dovrà descrivere nel dettaglio:

- le fasi, le attività, gli impegni stimati, i metodi e le tecniche che si intendono adottare nella realizzazione dei servizi oggetto della fornitura;
- la distribuzione delle attività tra le risorse assegnate e le modalità di interazione con l'Amministrazione ed i relativi responsabili;
- le *milestone*, i risultati attesi e i *deliverable* di ogni attività;
- le tempistiche (inizio-fine) di realizzazione delle attività e le date di consegna dei relativi *deliverable* e del raggiungimento dei risultati.

Il primo Piano operativo dovrà essere presentato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto e sarà soggetto all'approvazione da parte dell'Amministrazione nei 5 (cinque) giorni lavorativi successivi; il Piano sarà soggetto a revisione mensile e presentato all'Amministrazione entro i successivi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento.

Il Fornitore è comunque tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e ad inviare tempestivamente la ripianificazione delle attività. A fronte di tali ripianificazioni autorizzate dall'Amministrazione, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano operativo. In nessun caso il Piano potrà essere rivisto per inadempimenti da parte del Fornitore. In



qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna del Piano operativo delle attività: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

### **8.3 Lo stato di avanzamento dei Lavori (SAL)**

L'avanzamento delle attività e la rendicontazione dei Livelli di Servizio di cui paragrafo 9 del presente Capitolato dovranno essere dimostrati mensilmente attraverso la produzione dello **Stato di avanzamento dei Lavori (SAL)** che dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla scadenza del mese di riferimento e verrà da questa approvato entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi.

Lo Stato di avanzamento dei Lavori dovrà almeno contenere:

- Indicazioni sulle attività concluse;
- Misura del livello o della percentuale di completamento per le attività in corso (per le attività misurate in FP si farà riferimento allo standard IFPUG 4.3.1);
- Rendicontazione delle risorse impiegate sulle singole attività;
- Rendicontazione dei livelli di servizio: periodo di riferimento, modalità di rilevamento, metriche e strumenti utilizzati, fonti dei dati rilevati, eventuali scostamenti dai valori di soglia, eventuali razionali di scostamento dai valori di soglia;
- Vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere.

Sulla base di quanto rendicontato nel SAL l'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare le misure e le quantità indicate ed attivare il processo di contestazione dell'eventuale superamento delle soglie di servizio definite e l'eventuale applicazione delle penali previste nel paragrafo 9.

## **9 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

I livelli di servizio hanno lo scopo di misurare il rispetto delle prescrizioni contrattuali e l'efficacia e l'efficienza della attività previste per la fornitura. In particolare, misurano la tempestività nella presentazione della documentazione e nella consegna di ogni *deliverable* previsto. Tali servizi devono essere resi con le forme e le modalità previste dal presente Capitolato e dal Disciplinare, nel rispetto dei parametri e dei valori-obiettivo indicati nel presente paragrafo dove sono riportate anche le penali previste che saranno applicate per un massimale del 10% dell'importo contrattuale così come stabilito dalla legge.



I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Amministrazione conseguenti al non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato, offerta, Piano operativo delle attività, ecc.). Pertanto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento, se non diversamente sanzionato. Si precisa che, relativamente alla documentazione prodotta, l'Amministrazione potrà emettere un rilievo ogni qualvolta il contenuto della documentazione sia tale da impedirne l'approvazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: totale mancanza della trattazione di un argomento previsto, non esaustività nella trattazione degli argomenti, ecc.). Si precisa che ogni volta si rilevi il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, l'Amministrazione potrà procedere all'emissione di un rilievo sulla fornitura.

I rilievi sono notificati al Fornitore tramite comunicazione formale emessa dal responsabile del contratto (RUP) e/o dal Direttore dell'esecuzione dell'Amministrazione, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali ma, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, così come descritto di seguito.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro il termine di 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo).

## 9.1 Fornitura

### 9.1.1 Funzionalità del sistema

Il Fornitore si impegna a consegnare il sistema conformemente ai requisiti espressi nel capitolato tecnico.

Indicatore	Periodicità della misura	Soglia	Penale
Rispondenza delle funzioni ai requisiti funzionali	In sede di collaudo	S = 100%	0,03% dell'importo del contratto per ogni giorno solare che intercorre tra la data del collaudo con esito negativo e quella del successivo collaudo con esito positivo.



### 9.1.2 Consegna del sistema

Il Fornitore è tenuto a consegnare il sistema nei tempi stabiliti dall'ultimo Piano operativo delle attività approvato dall'Amministrazione.

Indicatore	Periodicità della misura	Soglia	Penale
Ritardo nella consegna del sistema per cause imputabili al Fornitore	Una tantum	$S = \text{data\_eff} - \text{data\_prev} \leq 5$ (giorni lavorativi)	0,02% dell'importo del contratto per ogni giorno solare di ritardo. Nel caso in cui il ritardo si protragga per un periodo superiore a 30 giorni solari, costituirà grave inadempienza e l'Amministrazione avrà facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

Dove:

data\_eff = Data effettiva della consegna del sistema

data\_prev = Data prevista di consegna del sistema indicata nell'ultima versione approvata dall'Amministrazione del Piano operativo delle attività

### 9.1.3 Puntualità nella consegna di un deliverable di progetto

Il Fornitore è tenuto a rispettare la consegna dei deliverable previsti in base a quanto riportato nel capitolato di gara e nell'ultimo Piano operativo delle attività approvato dall'Amministrazione.

Indicatore	Periodicità della misura	Soglia	Penale
Puntualità nella consegna di un deliverable della fornitura	Trimestrale	$S = \text{data\_eff} - \text{data\_prev} \leq 5$ (giorni lavorativi)	0,02% dell'importo del contratto per ogni giorno solare di ritardo.

Dove:

data\_eff = Data effettiva della consegna di un deliverable

data\_prev = Data prevista di consegna di un deliverable



#### 9.1.4 Numero di rilievi ricevuti da parte dell'Amministrazione

Il livello di servizio concerne il numero di segnalazioni provenienti dall'Amministrazione rispetto alle inadempienze contrattuali non soggette a penali.

Indicatore	Periodicità della misura	Soglia	Penale
Numero di rilievi ricevuti	Semestrale	$S \leq 1$	0,02% dell'importo del contratto per ogni rilievo ricevuto, successivo al primo.

#### 9.1.5 Risorse

Per quanto attiene le risorse impiegate dal Fornitore, deve essere rispettato il seguente livello di servizio:

Indicatore	Periodicità della misura	Soglia	Penale
Adeguatezza delle risorse	Trimestrale	$S = \text{numero di sostituzioni richieste dall'Amministrazione} = 0$	0,05% dell'importo del contratto per ogni sostituzione richiesta dall'Amministrazione.

#### 9.1.6 Qualità della fornitura

Per quanto attiene il certificato di conformità alla norma EN ISO 9001:2008 rilasciato all'Impresa, l'Amministrazione applicherà il seguente livello di servizio:

Indicatore	Periodicità della misura	Soglia	Penale
Qualità della fornitura	Una tantum	$S = \text{numero revocche o sospensioni del certificato di conformità alla norma EN ISO 9001:2008} = 0$	0,1% dell'importo del contratto per il primo trimestre o frazione in cui perdura tale situazione.

## 9.2 Interventi

### 9.2.1 Interventi in garanzia

Il Fornitore dovrà rispettare il seguente livello di servizio per gli interventi richiesti nel periodo di garanzia:



Indicatore	Periodicità della misura	Soglia	Penale
Risoluzione interventi	Trimestrale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guasti bloccanti: entro 8 ore solari dalla chiamata/segnalazione</li> <li>Guasti non bloccanti: entro 48 ore solari dalla chiamata/segnalazione</li> </ul>	<p>0,04% dell'importo contrattuale per ogni 4 ore solari di superamento del valore di soglia nel caso di guasti bloccanti.</p> <p>0,02% dell'importo contrattuale per ogni 4 ore solari di superamento del valore di soglia nel caso di guasti non bloccanti.</p>

L'Amministrazione, a copertura di eventuali penali comminate durante il periodo di garanzia, si potrà rivalere sul 10% delle somme trattenute sugli importi fatturati.

### 9.2.2 Presa in carico delle richieste di MEV

Il Fornitore ha l'obbligo di rispettare i seguenti tempi di presa in carico delle richieste di MEV pervenute da parte dell'Amministrazione.

Indicatore	Periodicità della misura	Soglia	Penale
Presa in carico richieste di MEV	Trimestrale	$S = \text{data\_eff.} - \text{data\_rich.} \leq 3$ (giorni lavorativi)	0,02% dell'importo del contratto per ogni giorno solare di ritardo.

Dove:

data\_eff = Data effettiva della presa in carico dell'intervento

data\_rich = Data ricezione richiesta da parte dell'Amministrazione

## 9.3 Formazione

### 9.3.1 Valutazione del corso

Al termine delle sessioni d'aula verrà somministrato ai discenti un questionario di valutazione del corso.

Indicatore	Periodicità della misura	Soglia	Penale
------------	--------------------------	--------	--------



UNIONE  
EUROPEA



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Valutazione del corso	Una tantum	$S \geq 60\%$ "buono"	Sostituzione del docente e ripetizione del corso (senza spese aggiuntive o altri oneri a carico dell'Amministrazione).
-----------------------	------------	-----------------------	--