



PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE FSE 2014-2020



## CAPITOLATO DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

### **PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI “ELABORAZIONE DI PIANI ESECUTIVI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DAGLI UFFICI GIUDIZIARI” RELATIVO ALL’ATTUAZIONE DELL’OBIETTIVO 14 “MIGLIORAMENTO DELL’EFFICIENZA E DELLA QUALITA’ DELLE PRESTAZIONI DEL SISTEMA DELLA GIUSTIZIA CIVILE” DELL’ASSE 4 DEL POR FSE 2014/2020. CIG Z5F1A6F242**

CPV 79419000-4 Servizi di consulenza di valutazione – 79414000-9 Servizi di consulenza di gestione delle risorse umane.

#### **ART. 1 OGGETTO ED OBIETTIVI DELL’APPALTO**

L’efficienza della giustizia civile, oltre che un elemento strategico per rinnovare nei cittadini la fiducia nella legalità, rappresenta un fattore decisivo per lo sviluppo e per la ripresa del sistema economico del territorio regionale e del sistema Paese nel suo complesso.

Anche la Commissione europea, attraverso il documento “*Agenda Giustizia dell’UE per il 2020: rafforzare la fiducia, la mobilità e la crescita nell’Unione*” ha sottolineato l’importanza dei sistemi giudiziari nazionali e dello Stato di diritto, che sono di fondamentale importanza per mantenere i valori su cui è fondata l’UE, attuare il diritto dell’UE e rafforzare la fiducia reciproca tra gli Stati Membri. La presenza di un sistema giudiziario efficiente ed efficace svolge un ruolo chiave nella creazione di un ambiente favorevole agli investimenti: ripristina la fiducia, aumenta la prevedibilità della normativa e favorisce una crescita sostenibile. Per questo motivo, il miglioramento dei sistemi giudiziari negli Stati membri è stato individuato dalla Commissione europea come una componente fondamentale delle riforme, tanto da farle diventare parte integrante dei programmi strutturali degli Stati membri.

In questo contesto si inserisce la programmazione dei Fondi Strutturali e di Investimento europei. In particolare, la Regione del Veneto potrà beneficiare del sostegno di due strumenti: il Programma Operativo Nazionale (PON) “Governance e Capacità Istituzionale” e il Programma Operativo Regionale (POR FSE) 2014-2020. Questi due strumenti condividono alcune finalità, pertanto è indispensabile che le azioni siano realizzate in maniera coordinata.

Il PON “Governance e Capacità Istituzionale” ha tra i suoi obiettivi il miglioramento dell’efficienza e delle prestazioni degli uffici giudiziari attraverso l’innovazione tecnologica (informatizzazione del processo civile), il supporto organizzativo alla informatizzazione e la telematizzazione degli uffici giudiziari, la disseminazione di specifiche pratiche e il supporto all’attivazione di interventi di change management.

Il Programma Operativo Regionale Fondo Sociale Europeo (POR FSE) 2014/2020, Regione Veneto, approvato con Decisione C (2014) 9751 della Commissione Europea, nel perseguire lo stesso obiettivo generale sopra citato prevede, nell’ambito dell’Asse prioritario 4 (“Capacità istituzionale”), l’Obiettivo specifico 14 (“Miglioramento dell’efficienza e della qualità delle prestazioni del sistema della giustizia civile”) avente la finalità di individuare ed implementare interventi che potenzino la performance degli Uffici Giudiziari operanti in Veneto in ambito di giustizia civile, migliorandone efficienza ed efficacia, prevedendo una serie di azioni quali, ad esempio, la realizzazione di interventi di reingegnerizzazione delle procedure di lavoro, il supporto organizzativo all’informatizzazione e telematizzazione degli uffici giudiziari, la disseminazione di specifiche innovazioni provenienti dal progetto “Diffusione di Best Practices negli Uffici giudiziari”, il supporto al processo di acquisizione da parte dei responsabili dell’ufficio giudiziario delle

competenze gestionali necessarie, la formazione e il supporto al personale, il supporto all'attivazione di interventi di change management, il monitoraggio dei risultati di miglioramento raggiunti e dei punti critici ancora da affrontare/risolvere.

Per quanto sopra, la Regione del Veneto intende accompagnare e potenziare il processo di riforma della giustizia civile, attraverso un investimento e un sostegno finalizzati al miglioramento della performance e alla reingegnerizzazione dei processi della giustizia civile, con particolare focus sui processi che investono le attività produttive. Il presente intervento ha ad oggetto il compimento di una fase preliminare, nell'attuazione dell'Obiettivo, denominata "Elaborazione di piani esecutivi per il miglioramento dei servizi offerti dagli Uffici Giudiziari", che si concretizzerà nella progettazione di un set di interventi condivisi con ciascuno degli Uffici Giudiziari operanti nel territorio regionale finalizzati a svilupparne l'efficacia e l'efficienza. I piani esecutivi così elaborati saranno oggetto di una successiva fase di implementazione.

## **ART.2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI**

L'affidatario dovrà realizzare piani esecutivi per il miglioramento dei servizi offerti dai Tribunali presenti nel territorio regionale (Tribunali Ordinari di Venezia, Padova, Treviso, Vicenza, Verona, Belluno, Rovigo), dalla Corte di Appello di Venezia e dai relativi Uffici della Procura della Repubblica, relativamente alle competenze in materia di giustizia civile, con particolare riferimento alle attività che hanno impatto sullo sviluppo delle attività produttive. Ciascun piano dovrà comprendere una fase di analisi del funzionamento e delle criticità degli uffici giudiziari coinvolti e la costruzione di coerenti proposte di intervento volte a migliorare l'efficacia e l'efficienza degli uffici stessi, attraverso le azioni già indicate a titolo di esempio nell'articolo precedente: interventi di reingegnerizzazione delle procedure di lavoro, supporto organizzativo all'informatizzazione e telematizzazione degli uffici giudiziari, disseminazione di specifiche innovazioni provenienti dal progetto "*Diffusione di Best Practices negli Uffici giudiziari*", supporto al processo di acquisizione da parte dei responsabili dell'ufficio giudiziario delle competenze gestionali necessarie, la formazione e il supporto al personale, il supporto all'attivazione di interventi di change management, monitoraggio dei risultati di miglioramento raggiunti e dei punti critici ancora da affrontare/risolvere.

Sia la fase di analisi che la fase di costruzione del piano esecutivo devono essere realizzate in collaborazione con i vertici dell'ufficio giudiziario. La sottoscrizione del piano esecutivo da parte dell'ufficio giudiziario assicurerà la condivisione del progetto e le condizioni per la sua realizzazione.

Le attività dovranno essere articolate nelle seguenti azioni :

**Azione 1 – Analisi dell'organizzazione degli Uffici giudiziari.** Questa azione permette di individuare i "colli di bottiglia", intesi come elementi che influiscono negativamente sulla performance degli Uffici Giudiziari. Gli ambiti di azione che influiscono sulla capacità del sistema della giustizia civile di fornire servizi adeguati ai bisogni del territorio, soprattutto per quanto riguarda lo sviluppo delle attività produttive sono i seguenti: organizzazione e workflow nelle cancellerie; organizzazione delle attività di front-office; organizzazione e funzionamento dello sportello imprese; ricognizione delle competenze gestionali/manageriali del personale che opera in procedimenti a forte ricaduta sulle attività produttive.

L'analisi dovrà svolgersi, in particolare, a partire da riunioni con i responsabili apicali e interviste ai collaboratori.

Outcome: descrizione della situazione di partenza volta in particolare ad identificare i "colli di bottiglia" e il possibile ambito di azione del progetto.

Output: nr. 1 documento di analisi per ognuno degli Uffici giudiziari coinvolti.

**Azione 2 – Studio di fattibilità.** In seguito all'analisi, è necessario incrociare i risultati di questa con i bisogni e gli interessi degli Uffici Giudiziari, al fine di individuare un set di interventi realizzabili e sostenibili che portino alla situazione desiderata. Si vuole con questo evitare il rischio di avviare azioni che non sono percepite come importanti da parte di coloro che saranno principalmente coinvolti nella successiva fase di implementazione degli interventi (operatori degli Uffici giudiziari). L'Azione 2 prevede quindi che siano realizzati degli incontri strutturati per presentare i risultati dell'analisi e raccogliere necessità e interessi espressi dagli operatori degli "Uffici Giudiziari" rispetto a futuri interventi. La scelta della modalità con cui

raccogliere il contributo degli operatori degli Uffici giudiziari (es. incontri strutturati, focus group, questionario, survey, altro) è in capo all' affidatario del servizio.

**Outcome:** definizione di un set di interventi realizzabili in ciascuno degli Uffici Giudiziari coinvolti. Tali interventi dovranno consentire di "ricostruire o costruire" un Ufficio in termini di: migliore accessibilità ai servizi e alle pratiche, criticità esistenti, dotazione di risorse umane a disposizione, livello di interazione con altre strutture interne o strutture di altre province e/o con soggetti esterni.

**Output:** nr. 1 proposta operativa per ciascun Ufficio Giudiziario coinvolto, contenente un set di interventi realizzabili e sostenibili in direzione della situazione desiderata.

**Azione 3 – Concertazione e validazione delle proposte operative.** È necessario organizzare un momento di restituzione delle proposte operative agli operatori degli Uffici Giudiziari, affinché queste siano pienamente condivise da coloro che saranno direttamente coinvolti nella loro implementazione. Gli operatori degli Uffici giudiziari dovranno quindi indicare gli interventi per i quali ritengono di poter garantire il loro contributo attivo. Anche la Regione, quale soggetto responsabile dell'intero progetto, prenderà degli impegni rispetto alla sua realizzazione. Questo si traduce nella firma di un Patto di Intesa tra la Regione e gli Uffici Giudiziari coinvolti.

**Outcome:** definizione degli impegni assunti da Regione e Uffici Giudiziari coinvolti.

**Output:** nr. 1 Patto di intesa tra Regione e ognuno degli Uffici Giudiziari coinvolti.

**Azione 4: Elaborazione dei piani esecutivi.** L'azione finale prevede l'elaborazione dei piani esecutivi (uno per ognuno degli Uffici Giudiziari coinvolti), contenenti il set di interventi da implementare nella successiva fase del progetto. I piani esecutivi devono includere indicazioni operative precise rispetto a obiettivi, tempistiche, fasi di implementazione e soggetti coinvolti. I piani devono chiarire in che modo le azioni impatteranno positivamente sulla performance degli Uffici Giudiziari ed il collegamento con lo sviluppo delle attività produttive nel territorio.

**Outcome:** definizione degli interventi per ciascuno degli Uffici giudiziari coinvolti, da implementare nella fase successiva del progetto.

**Output:** nr. 1 Piano esecutivo per ciascuno degli Uffici Giudiziari coinvolti.

### **ART.3 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO**

La composizione minima del gruppo di lavoro prevede un responsabile del progetto, con un'esperienza minima di 5 anni nella gestione di progetti analoghi al servizio richiesto e tre professionisti operanti nell'ambito di progetti di analisi e ridefinizione dei processi organizzativi.

I tre professionisti dovranno essere in possesso di requisiti equivalenti almeno ad un Consulente Senior (analista di procedure organizzative - II livello CCNL del Terziario) e (due) Consulenti junior (operatore di processi organizzativi nelle aziende - III livello CCNL del Terziario).

Il responsabile del progetto garantisce la realizzazione del servizio in conformità al presente capitolato e all'offerta tecnica, mentre i tre professionisti effettueranno i sopralluoghi necessari alle analisi dei processi organizzativi e contribuiranno alla predisposizione della documentazione di analisi e sintesi necessaria per il servizio.

### **ART.4 DURATA**

I piani dovranno essere realizzati e consegnati entro quattro mesi dalla conclusione del contratto, salvo proroghe concesse solo per motivate esigenze della Stazione Appaltante.

### **ART. 5 LUOGO E MODALITA' DI ESECUZIONE DELL'APPALTO**

La realizzazione dei piani prevede una fase preliminare di analisi del funzionamento degli Uffici Giudiziari della giustizia civile presenti nel territorio regionale, sopra elencati, da svolgersi presso le sedi degli uffici

stessi e un'attività di sintesi dei dati ed elaborazione dei piani esecutivi da svolgersi presso la sede dell'aggiudicatario, fatta salva la possibilità per la Stazione Appaltante di richiedere saltuariamente la presenza presso gli Uffici regionali del responsabile del progetto e/o dei collaboratori per il coordinamento del servizio.

## ART. 6 IMPORTO DEL SERVIZIO

L'importo massimo dei servizi da realizzare (a corpo), onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di Euro 39.500,00 (Euro trentanovemilacinquecento/00) Iva ed ogni altro onere esclusi. Non sono ammesse offerte al rialzo.

Per la natura prettamente intellettuale del servizio non è necessario redigere il DUVRI e i costi della sicurezza per i rischi da interferenze sono pari a 0,00.

In riferimento alle disposizioni di cui all'articolo 95, comma 10 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 i partecipanti dovranno indicare nella loro offerta gli eventuali oneri di sicurezza da rischio specifico o aziendali riferibili alla esecuzione dell'appalto.

La base d'asta è stata determinata tenendo conto:

- del costo orario di ciascuna figura professionale richiesta, maggiorata della percentuale forfettaria del 23 % effettivo (a titolo di utile di impresa, spese generali e costi di gestione) (**Tabella A**);
- dell'incidenza, in percentuale, dell'apporto di ciascuna figura professionale e del conseguente costo di un'ora tipo (**Tabella B**);
- della stima del monte ore richiesto per l'esecuzione di ciascuna fase del servizio del servizio (**Tabella C**);
- della stima dei costi per pasti e indennità di trasferta per uso del mezzo di trasporto (**Tabella D**).

**Tabella A**

<b>Prospettocosti</b>	<b>Retrib. CCNL</b>	<b>Oner riflessi</b>	<b>Totale costo personale</b>	<b>ore/anno</b>	<b>K/h CCNL</b>	<b>Utile impr.,k gest e spese gen.. 23% effett.</b>	<b>Totale</b>
Capo Progetto = Dirigente	€ 59.920,00	€ 20.972,00	€ 80.892,00	1920	€ 42,13	€ 12,39	€ 54,52
Consulente Senior = 2° liv.	€ 28.417,14	€ 9.946,00	€ 38.363,14	1920	€ 19,98	€ 5,88	€ 25,86
Consulente Junior = 3° liv.	€ 25.106,28	€ 8.787,20	€ 33.893,48	1920	€ 17,65	€ 5,19	€ 22,84

**Tabella B**

<b>Valori €/ora CCNL + 23%</b>	<b>Costo/ora profilo</b>	<b>%</b>	<b>Costobra tipo</b>
Capo Progetto (Dirigente)	€ 54,52	7	€ 3,82
Consulente Senior (II livello)	€ 25,86	31	€ 8,02
Consulente Junior (III livello)	€ 22,84	62	€ 14,16
<b>TOTALE</b>		100	<b>€ 25,99</b>

**Tabella C**

Analisi dell'organizzazione (576 ore * € 25,99) =	<b>€ 14.970,00</b>
Studio di fattibilità (192 ore*€ 25,99) =	<b>€ 4.990,00</b>
Concertazione e validazione (192 ore*€ 25,99) =	<b>€ 4.990,00</b>
Elaborazione piani esecutivi (384*€ 25,99) =	<b>€ 9.980,00</b>
<b>Totale</b>	<b>€ 34.930,00</b>

**Tabella D**

	<b>PASTI</b>	<b>IND. TRASF.</b>	
n.	120	km. 6.700	
K/u	€ 10	€ 0,5	
<b>TOTALE</b>	<b>€ 1.200</b>	<b>€ 3.370,00</b>	<b>€ 4.570,00</b>

**ART.7 MODALITA' DI PAGAMENTO**

L'importo di aggiudicazione verrà erogato in un'unica soluzione al termine del servizio, sulla base di presentazione di documentazione fiscalmente valida e previa acquisizione da parte dell'Amministrazione regionale del D.U.R.C. (documento unico di regolarità contributiva). Dovrà essere inoltre previamente verificata da parte della Stazione Appaltante la conformità di quanto realizzato con l'offerta tecnica presentata e con il presente capitolato. E' fatta salva l'eventuale applicazioni di penali.

In ottemperanza alle norme che disciplinano i rapporti economici con la Pubblica Amministrazione (Legge244/2007, art.1, commi da 209 a 214, DM 03.04.2013, n. 55, DL 24.04.2014, n. 66, art. 25) l'Amministrazione non potrà accettare fatture che non siano trasmesse in forma elettronica secondo le specifiche del citato DM n. 55/2013; tali fatture dovranno, pertanto, essere indirizzate al seguente Codice Univoco Ufficio: WVXFGB.

Le fatture dovranno riportare l'annotazione "scissione dei pagamenti" (art. 2 del Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 23.1.2015) in quanto all'aggiudicatario sarà pagato il solo corrispettivo imponibile mentre la quota relativa dell'IVA verrà versata direttamente all'Erario.

La fattura dovrà, inoltre, riportare le seguenti informazioni:

- gli estremi della nota con cui sono stati comunicati gli impegni di spesa assunti sul bilancio regionale (art.56, comma 7, D. Lgs 118/2011);
- il riferimento al cofinanziamento da parte del Fondo Sociale Europeo – POR FSE 2014/2020;
- il Codice Identificativo della Gara:Z5F1A6F242;
- il Codice Unico di Progetto: .....

Ciascuna fattura dovrà essere intestata alla Regione del Veneto, Direzione Formazione e Istruzione, Fondamenta S. Lucia, Cannaregio 23 – 30121 Venezia (VE) - Codice Fiscale 80007580279.

**ART.8 PENALITA' E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

In caso di ritardo nell'esecuzione del servizio verrà applicata una penale di Euro 150,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alla data fissata per la conclusione del servizio, fino ad un massimo del 10% dell'importo contrattuale. Superato il predetto limite massimo la Stazione Appaltante avrà la facoltà di risolvere il contratto con risarcimento dell'eventuale danno.

L'eventuale difformità del servizio rispetto quanto previsto dal capitolato e dall'offerta tecnica costituirà causa di rideterminazione del prezzo o di risoluzione del contratto ai sensi delle disposizioni del Codice Civile.

Costituiscono inoltre cause di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. quelle specificate nel contratto medesimo.

**ART.9 DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

E' vietato cedere anche parzialmente il contratto assunto, pena l'immediata risoluzione del contratto ed eventuale risarcimento del danno.

**ART. 10 SUBAPPALTO**

All'aggiudicatario è concessa la facoltà di subappaltare il servizio, in conformità all' art. 105 del Codice, alle seguenti condizioni:

- a) all'atto dell'offerta il concorrente indichi i servizi o le parti di servizi che intende subappaltare o concedere in cottimo;
- b) il concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del Codice;
- c) indichi la terna di subappaltatori in sede d'offerta;
- d) l'importo del subappalto sia contenuto nel limite del 30% dell'importo complessivo del contratto.

Il contraente principale è responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante ed è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, salve le ipotesi di cui al comma 13, lettere a) e c).

L'Amministrazione Regionale provvederà al pagamento delle prestazioni subappaltate esclusivamente al soggetto appaltatore, al quale competerà l'onere dei pagamenti in favore dei subappaltatori, salvo i casi di cui all'art. 105, comma 13 del Codice.

Il subappalto è sottoposto alle condizioni dell'art. 105 del Codice.

Resta inteso che:

- tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 9 sono assunti dall'Aggiudicatario anche nei confronti di eventuali subappaltatori;
- nel contratto di subappalto dovrà essere inserita apposita clausola che prevede il rispetto degli obblighi nei confronti dei lavoratori.

#### **ART.11 INTERRUZIONI**

L'affidatario è tenuto a comunicare tempestivamente alla Stazione appaltante eventuali cause di forza maggiore che possano determinare il mancato rispetto del termine di esecuzione del servizio, a pena di addebito delle penalità previste per il ritardo.

#### **ART.12 REVISIONE DEI PREZZI**

Non è prevista alcuna possibile revisione dei prezzi contrattuali, che rimarranno fissi ed invariati per tutta la durata del contratto.

#### **ART. 13 FORO COMPETENTE**

Tutte le controversie derivanti da contratto sono deferite alla competenza dell'Autorità Giudiziaria del Foro di Venezia, rimanendo esclusa la competenza arbitrale.

#### **ART.14 TRATTAMENTO DEI DATI**

L'aggiudicatario, nell'esecuzione dei compiti ad esso assegnati in base al presente capitolato, dovrà impegnarsi ad osservare le norme vigenti in materia di segreto d'ufficio, segreto statistico e tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

In particolare i dati personali dovranno essere trattati nel rispetto delle modalità indicate del D.Lgs. n. 196/2003, con particolare riferimento all'art. 11.

L'aggiudicatario dovrà dare istruzioni al proprio personale, incaricato di effettuare le prestazioni previste dal presente capitolato, affinché tutti i dati e le informazioni patrimoniali, statistiche, anagrafiche, tecniche, amministrative e di qualunque altro genere di cui vengano a conoscenza od in possesso in conseguenza dei servizi resi, siano considerati e trattati come riservati.

Qualunque dato o informazione non dovrà essere comunicato a terzi o diffuso, né utilizzato da parte del soggetto aggiudicatario e dei propri collaboratori per fini diversi da quelli previsti dall'appalto.

Tali vincoli di riservatezza opereranno anche per il tempo successivo alla scadenza del contratto.

Il personale impiegato dal soggetto aggiudicatario dovrà inoltre astenersi dal manomettere o prendere conoscenza di pratiche, documenti o corrispondenza ovunque posti negli uffici dell'Amministrazione.

Parimenti l'Amministrazione non divulgherà conoscenze di segreti commerciali di cui venga a conoscenza od in possesso nell'esecuzione dei servizi di cui trattasi, nel rispetto della normativa di cui alla L. n. 633/1941 e s.m.i.

Per i compiti e le funzioni affidate con il presente atto, inoltre, l'aggiudicatario assumerà la qualità di Responsabile esterno del trattamento ai sensi del D.Lgs. n.196/2003. Lo stesso dovrà adottare modalità di erogazione del servizio coerenti e rispettose della normativa in tema di privacy e sicurezza dei sistemi informatici nonché attenersi alle modalità di gestione ed alle misure di sicurezza per i trattamenti oggetto dell'appalto specificate nel presente capitolato ovvero successivamente in sede di affidamento dell'attività.

In particolare l'aggiudicatario e l'Area Capitale Umano e Cultura dovranno definire appropriate norme di protezione per la custodia dei dati al fine di:

1. evitare rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati;
2. impedire accessi non autorizzati;
3. impedire trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità della raccolta.

Il soggetto aggiudicatario dovrà altresì fornire ai propri dipendenti e/o collaboratori che saranno utilizzati per l'espletamento del servizio oggetto dell'appalto apposite istruzioni a garanzia del rispetto dei predetti principi.

Le parti dichiarano di dare reciproco consenso al trattamento dei dati e delle informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 163/2003 circa il trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù dell'art.7 della citata normativa.

#### **ART.15 SPESE CONTRATTUALI**

Tutte le spese del presente appalto, comprese, se dovute, quelle di registrazione, sono a carico dell'impresa affidataria.

#### **ART.16 RINVIO NORMATIVO**

Il presente servizio, per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, sarà regolato dalle norme contenute nel Codice Civile e dalle norme legislative e regolamentari vigenti in materia, con particolare riferimento al D.lgs. n. 50/2016.