



*Divisione Risorse  
Direzione Centrale  
Amministrazione, Pianificazione e Logistica*

---

*Settore Approvvigionamenti  
Ufficio Gestione gare*

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI ALCUNI SERVIZI  
PER L’ESPLETAMENTO DELLE PROCEDURE SELETTIVE PER  
L’ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI PERSONALE PER LE  
ESIGENZE DEGLI UFFICI DELL’AGENZIA DELLE ENTRATE NEL  
TRIENNIO 2020-2022**

**CAPITOLATO TECNICO**

## Sommario

<b>1. OGGETTO DEL SERVIZIO.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 SERVIZIO TELEMATICO DI ACQUISIZIONE <i>ON LINE</i> DELLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE ALLE DIVERSE PROCEDURE SELETTIVE .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 ATTIVITÀ DI ASSISTENZA AI CANDIDATI PER L'INSERIMENTO DEI DATI E DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E PER LA STAMPA DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 PROGETTAZIONE DELLE PROVE D'ESAME ATTITUDINALI E TECNICO-PROFESSIONALI.....</b>	<b>5</b>
<b>A) Prova oggettiva attitudinale.....</b>	<b>5</b>
<b>B) Prova oggettiva tecnico-professionale.....</b>	<b>6</b>
<b>C) Caratteristiche delle prove da progettare.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 STAMPA DEI QUESTIONARI D'ESAME .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 ATTIVITÀ PER LO SVOLGIMENTO DELLA PROVA OGGETTIVA ATTITUDINALE E DELLA PROVA OGGETTIVA TECNICO-PROFESSIONALE.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.1 Elaborazione tabulato (c.d. Elenco Firma).....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.2 Predisposizione e stampa di un modulo anagrafico per ogni candidato .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.3 Predisposizione e stampa del modulo risposte .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5.4 Etichette adesive.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5.5 Predisposizione e stampa delle avvertenze ai candidati .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.6 Fornitura penne .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.7 Fornitura buste autosigillanti per la chiusura dei telefoni cellulari e di altri apparati di comunicazione o elaborazione .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.8 Fornitura sigilli ed urne .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.9 Consegna del materiale presso le sedi di concorso.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5.10 Organizzazione e gestione della prova d'esame .....</b>	<b>11</b>
<b>1.6 LETTURA AUTOMATIZZATA E ATTIVITÀ CONNESSE.....</b>	<b>12</b>
<b>1.7 SERVIZIO TELEMATICO DI ACCESSO <i>ON LINE</i> AGLI ATTI CONCORSUALI.....</b>	<b>13</b>
<b>2. PERSONALE – RISERVATEZZA .....</b>	<b>14</b>
<b>3. REFERENTE .....</b>	<b>14</b>
<b>4. CONTROLLI .....</b>	<b>15</b>

## PREMESSA

L’Agenzia delle Entrate (d’ora innanzi, per brevità, anche semplicemente “Agenzia”) ha indetto una gara comunitaria, nella forma della procedura aperta, ai sensi dell’art. art. 60 del d.lgs. n. 50 del 2016 per l’affidamento di alcuni servizi necessari per l’espletamento delle procedure selettive per l’assunzione di circa 300 dirigenti e di circa 2300 unità di personale non dirigenziale previste nel triennio 2020-2022. Tra le unità di personale non dirigenziale le figure professionali da selezionare sono diverse (economisti, giuristi, statistici, ingegneri e architetti, geometri). Si ipotizza di bandire almeno tre procedure selettive per il reclutamento di personale non dirigenziale e due procedure per il reclutamento di dirigenti e che alle procedure suddette possano presentare domanda di partecipazione complessivamente oltre 300.000 candidati (il numero di partecipanti è stimato sulla base delle precedenti procedure concorsuali già espletate da AdE), numero meramente indicativo che potrebbe subire oscillazioni.

Si precisa che il numero di unità da selezionare suindicato riguarda le assunzioni già autorizzate o consentite dalla normativa vigente. Tale numero potrà subire variazioni in aumento, in presenza di nuove norme che potrebbero consentire all’Agenzia delle Entrate di reclutare unità di personale in aggiunta alla normale capacità assunzionale.

Le procedure di selezione possono prevedere le seguenti fasi:

- prova oggettiva attitudinale volta a misurare alcune competenze trasversali attraverso la somministrazione di un test;
- prova oggettiva tecnico-professionale, volta a misurare le conoscenze tecniche dei candidati nelle materie previste dai relativi bandi di concorso attraverso la somministrazione di una serie di quesiti a risposta multipla.

Per le procedure di reclutamento di personale non dirigenziale sono di norma previste entrambe le suddette prove. Alla prima prova sono ammessi a partecipare tutti i candidati. Alla seconda prova sono ammessi esclusivamente i candidati che rientrano in graduatoria nel limite massimo di tre o cinque volte il numero dei posti da coprire nella sede per la quale concorrono, in base a quanto specificatamente previsto da ciascun bando.

La correzione delle suddette prove sarà effettuata mediante lettura automatizzata dei moduli delle risposte.

Per le procedure selettive per il reclutamento di personale dirigenziale potranno essere previste prove preselettive, corrette mediante lettura automatizzata, e prove scritte tradizionali.

Si precisa che:

- il contratto derivante dal presente capitolato ha natura di contratto normativo e, come tale, le reciproche obbligazioni sorgeranno soltanto in seguito all’emanazione di specifici ordinativi di servizio;
- i quantitativi indicati nel presente documento rivestono, perciò, carattere meramente indicativo e l’Agenzia non assume alcun obbligo di utilizzo integrale delle quantità quotate e contrattualizzate, che potranno essere insindacabilmente ridotte senza applicazione di penali o riconoscimenti economici all’affidatario;

- partecipando alla presente procedura di gara, ogni concorrente dichiara di essere edotto delle precisazioni di cui ai precedenti punti e di accettarle espressamente.

## **1. OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'oggetto del servizio disciplinato dal presente Capitolato consta delle seguenti attività che di seguito verranno definite singolarmente in maniera dettagliata:

- servizio telematico di acquisizione *on line* delle domande di partecipazione alle diverse procedure selettive;
- attività di assistenza ai candidati per l'inserimento dei dati e della domanda di partecipazione;
- progettazione delle prove d'esame attitudinali e tecnico-professionali;
- stampa dei questionari d'esame;
- attività per lo svolgimento della prova oggettiva attitudinale;
- attività per lo svolgimento della prova oggettiva tecnico-professionale.
- lettura automatizzata e attività connesse;
- servizio telematico di accesso *on line* agli atti concorsuali.

### **1.1 SERVIZIO TELEMATICO DI ACQUISIZIONE *ON LINE* DELLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE ALLE DIVERSE PROCEDURE SELETTIVE**

Il servizio telematico di acquisizione *on line* delle domande di partecipazione alla citata procedura selettiva consiste nella messa a disposizione, per l'Agenzia, di prodotti informatici che consentano la raccolta e l'acquisizione, in formato elaborabile e attraverso un *database* dedicato, delle domande di partecipazione e dei dati in esse contenute.

Il servizio telematico in questione consente, dal punto di vista tecnico e funzionale, le seguenti attività principali:

- a) inserimento *on line* dei dati anagrafici di ciascun candidato e delle informazioni richieste dall'avviso di selezione. L'inserimento è effettuato attraverso la compilazione di apposito format accessibile da un link pubblicato sul sito internet dell'Agenzia che rinvia alla piattaforma telematica dedicata alla compilazione. Per ciascuna procedura dovrà essere attivato un dominio specifico, che conterrà il numero dei posti a concorso e l'indicazione del tipo di procedura, e sarà l'indirizzo web da utilizzare per la chiamata all'applicativo (ad es. [www.510TRIB.it](http://www.510TRIB.it));

Il percorso per l'inserimento dei dati e delle informazioni è guidato e obbligatorio, cosicché il candidato non può ultimare la procedura, confermando la candidatura, laddove non abbia compilato tutti i campi qualificati come obbligatori. La piattaforma telematica dedicata all'inserimento dei dati e della domanda deve garantire l'accesso simultaneo di un numero elevato di candidati (non meno di 120.000 candidature);

- b) eventuale allegazione di specifica documentazione richiesta dall'avviso di selezione;
- c) fornitura, a ciascun candidato che ha ultimato la procedura di inserimento dati, di username e password personali e immutabili. Tale fornitura, oltre che tramite visualizzazione a video di username e password, avviene anche attraverso l'invio, all'indirizzo indicato dal candidato, di una e-mail di conferma della candidatura (all'atto della conferma dell'inserimento il sistema, dunque, invia tramite e-mail un messaggio di conferma con indicazione delle username e password assegnate al candidato);
- d) possibilità per il candidato di "riaccesso", attraverso le proprie username e password, alla piattaforma di inserimento dati, per modificare le informazioni inserite fino alla scadenza del termine, previsto dal bando di concorso, per la presentazione delle domande di partecipazione. Ogni modifica apportata è tracciata dal sistema ed è resa evidente al candidato che l'ha effettuata attraverso l'invio di una specifica e-mail di avvenuta modifica dei dati;
- e) registrazione automatica della data e dell'ora di inserimento della domanda e di tutte le eventuali successive modifiche dei dati;
- f) salvataggio e stampa della domanda di partecipazione così come compilata dal candidato.

Dovrà inoltre essere garantita adeguata assistenza sistemistica finalizzata a:

- rimuovere le cause e gli effetti dei malfunzionamenti del sistema, assicurando il tempestivo ripristino dell'operatività;
- realizzare le opportune misure di intervento che, lasciando invariata la funzionalità del sistema, ne adegui le prestazioni in termini di tempi di risposta in caso di transazioni particolarmente critiche per numero di attivazioni in determinati intervalli temporali.

Tutto il sistema dovrà essere protetto dal punto di vista informatico (firewall e chiavi d'accesso criptate) e fisico (protezione da accessi non autorizzati). Dovranno, inoltre, essere previsti sistemi di recovery e back-up idonei a neutralizzare eventuali crash di sistema che comporterebbero, altrimenti, la perdita dei dati acquisiti.

La società aggiudicataria, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, dovrà prevedere ogni misura atta a garantire i requisiti di sicurezza delle informazioni trattate, con riferimento a riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, nel rispetto degli adempimenti previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito Regolamento). Alla scadenza del termine per la presentazione delle domande, dovrà essere consegnato all'Agenzia il database, in formato elaborabile, di tutte le candidature pervenute, nonché l'archivio delle domande dei candidati in formato pdf.

La messa a disposizione, per l'Agenzia, del prodotto informatico che consente la raccolta e l'acquisizione delle domande di partecipazione alle diverse procedure dovrà essere effettuato improrogabilmente entro 20 giorni dalla richiesta da parte dell'Agenzia delle Entrate.

## **1.2 ATTIVITÀ DI ASSISTENZA AI CANDIDATI PER L'INSERIMENTO DEI DATI E DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E PER LA STAMPA DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE**

Al servizio telematico di acquisizione *on line* delle domande di partecipazione è strettamente connessa l'attività di assistenza ai candidati (cd. *help desk*) per l'inserimento dei dati e della domanda di partecipazione che deve essere garantita per tutta la durata di validità del bando e che consente, sia tramite canale telematico dedicato (casella di posta elettronica che conterrà l'indicazione della procedura oggetto dell'assistenza, ad es. [selezione@510TRIB.it](mailto:selezione@510TRIB.it)) sia telefonicamente, una costante comunicazione per la risoluzione di problematiche o difficoltà incontrate dal candidato nell'inserimento dei dati e della domanda.

Per l'attività di *help desk* afferente al servizio di acquisizione *on line* delle domande dovranno essere rese disponibili da 2 a 5 unità di personale qualificato, aumentabili in casi eccezionali, su richiesta dell'Agenzia, laddove vi sia l'effettiva necessità di far fronte ad un elevato picco di richieste di assistenza.

L'attività di *help desk* dovrà essere garantita durante tutto il periodo utile per l'inserimento della domanda, compresi i giorni festivi, nelle seguenti fasce orarie: 9:30/13:30 e 14:30/18:30; nell'ultimo giorno utile per l'inserimento della domanda l'assistenza è garantita, in via continuativa, dalle 9:30 e fino alle 23:59:59.

Dovrà essere fornita assistenza ai candidati anche nel periodo in cui viene resa disponibile la stampa della domanda di partecipazione. Tale attività potrà consistere nel fornire ai candidati che ne fanno richiesta a causa di smarrimento delle credenziali per accedere al sistema e completare la stampa della domanda.

L'attività di *help desk per la suddetta attività*, per la quale dovranno essere rese disponibili da 1 a 2 unità, dovrà essere garantita, salvo diversa indicazione, dal giorno della pubblicazione sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate del diario d'esame della prima prova prevista dal bando e sino al giorno di svolgimento della stessa prova. Il servizio sarà reso nei giorni feriali nelle seguenti fasce orarie: 9:30/13:30 e 14:30/18:30; nell'ultimo giorno utile per la stampa della domanda di partecipazione l'assistenza è garantita, in via continuativa, dalle 9:30 e fino alle 20:59:59.

## **1.3 PROGETTAZIONE DELLE PROVE D'ESAME ATTITUDINALI E TECNICO-PROFESSIONALI**

La progettazione delle prove d'esame previste dai relativi bandi di concorso per ciascuna delle procedure selettive bandite dall'Agenzia, dovrà essere effettuata avvalendosi di professionisti esperti e in raccordo con la Commissione d'esame nominata dall'Agenzia.

### **A) Prova oggettiva attitudinale**

L'attività di progettazione della prova oggettiva attitudinale attiene a tutte le procedure concorsuali elencate in premessa, per ognuna delle quali dovranno essere progettate prove, differenziate in base alla figura professionale richiesta, volte a misurare alcune competenze trasversali attraverso la somministrazione di un test che andrà a valutare le abilità logiche e di comprensione verbale.

## **B) Prova oggettiva tecnico-professionale**

Per le procedure di reclutamento di funzionari è previsto, inoltre, l'espletamento di una prova oggettiva tecnico-professionale, anch'essa differenziata in base alla figura professionale richiesta, volta a misurare le conoscenze tecniche dei candidati nelle materie previste dai relativi bandi di concorso attraverso la somministrazione di una serie di quesiti a risposta multipla.

## **C) Caratteristiche delle prove da progettare**

Le prove si sostanziano in un questionario composto generalmente da 80 quesiti con 3 o 5 alternative di risposta per ciascun quesito.

I quesiti devono essere inediti.

La progettazione delle due prove d'esame richiede una serie di attività che possono essere così riassunte:

1. costruzione delle domande e di un item bank per tipologia di contenuto;
2. l'indicazione per ogni domanda del riferimento normativo e/o bibliografico;
3. la predisposizione per ogni quesito delle varie alternative di risposta richieste, una sola delle quali inequivocabilmente esatta mentre i "distrattori" saranno inequivocabilmente errati e con differente grado di approssimazione alla risposta esatta;
4. la verifica del contenuto prendendo in considerazione la correttezza formale e sostanziale sia della domanda che della risposta esatta e la non esattezza delle altre alternative di risposta;

Le domande dovranno, inoltre, essere sottoposte a un ulteriore controllo per verificarne le caratteristiche metriche. In particolare, per ciascuna di esse dovrà essere accertata:

- la correlazione positiva a tutti i quesiti della stessa area tematica evitando che difficoltà o facilità siano casuali;
- la qualità omogenea delle alternative di risposta evitando che esistano alternative di risposta tali da rendere il quesito nel complesso ambiguo;
- la chiarezza letterale della domanda, tale da evitare che siano possibili interpretazioni differenti del suo significato;
- l'assenza di imprecisioni o refusi che ne alterino la comprensibilità.

Una volta prodotte le prove dovrà essere determinato il tempo di esecuzione e il numero di risposte esatte per considerare un candidato idoneo (individuazione della soglia di idoneità).

Per ciascuna procedura, in relazione alle modalità di svolgimento della prova, il numero di questionari da progettare potrà variare da un minimo di 3 a un massimo di 100. Le diverse versioni di questionari previste dovranno essere omogenee per difficoltà e per tipologia e numero di domande ma di contenuto diverso.

L’Agenzia si riserva la facoltà di modificare, in aumento o in diminuzione il numero di questionari o di domande che compongono ciascun questionario delle prove nonché il numero delle alternative di risposta.

Per ciascuna batteria di prove, inoltre, potranno essere richieste, ad invarianza di corrispettivo dovuto, da due a quattro versioni parallele composte dalle stesse domande poste in ordine diverso, per una migliore gestione della fase di espletamento della prova.

Per alcune procedure potranno essere previsti posti riservati al reclutamento di personale destinato agli uffici dell’Agenzia delle Entrate situati in provincia di Bolzano o nella regione della Valle d’Aosta. In tale evenienza sarà necessario la traduzione dei test in lingua tedesca o francese e l’impaginazione del questionario con testo a fronte.

Il servizio di progettazione delle prove afferenti alle procedure concorsuali indicate in premessa, dovrà essere effettuato improrogabilmente entro 30 giorni dalla richiesta da parte dell’Agenzia delle Entrate.

#### **1.4 STAMPA DEI QUESTIONARI D’ESAME**

I questionari delle prove, composti da un numero di pagine variabile da un minimo di 8 a un massimo di 16, dovranno essere stampati a un colore su carta “uso mano” da gr. 80 mq, in formato finito chiuso di cm 21x29,7. La prima pagina lato interno e l’ultima pagina del questionario dovranno essere oscurate. Sulla prima pagina fronte del questionario dovranno essere stampate le istruzioni relative alla soluzione dei quesiti proposti.

L’assemblaggio delle pagine avverrà con fissaggio con punti metallici e ogni singolo questionario sarà sigillato a caldo in film di polietilene trasparente o chiuso in una busta, anch’essa oggetto del presente affidamento, formato A4, auto sigillante e di colore avana, che non consenta la visione del contenuto in trasparenza.

Sul retro del questionario, prima della sigillatura a caldo o prima dell’imbustamento, potrà essere inserito il foglio risposta in carta usomano 80 gr di formato 21x29,7.

I questionari sigillati, fascicolati in sequenza secondo il numero di versioni previste dalla Commissione e senza alcuna divisione tra le fascicolazioni, potranno essere inseriti in appositi contenitori sigillabili, idonei al trasporto, contenenti ciascuno 100 fascicoli, di peso non superiore ai 20 kg.

L’Agenzia potrà richiedere che l’attività di stampa e di allestimento dei questionari sia svolta in Roma o in altro luogo alla presenza delle Commissioni incaricate della predisposizione dei quesiti o di quelle d’esame. In tal caso la prestazione deve intendersi comprensiva di tutte le strumentazioni e i materiali occorrenti per l’attività di stampa (ivi comprese le macchine fotocopiatrici/stampanti).



## **1.5 ATTIVITÀ PER LO SVOLGIMENTO DELLA PROVA OGGETTIVA ATTITUDINALE E DELLA PROVA OGGETTIVA TECNICO-PROFESSIONALE**

### **1.5.1 Elaborazione tabulato (c.d. Elenco Firma)**

L'affidatario dovrà fornire per ciascuna sessione d'esame l'elenco firma dei candidati, necessario per l'identificazione, stampato su modulo cartaceo e in ordine alfabetico e su cd-rom. L'Agenzia può chiedere la divisione dell'elenco in più elenchi secondo modalità che verranno decise dalle Commissioni.

I dati da riportare negli elenchi firma sono:

- cognome e nome;
- data di nascita;
- comune di nascita.

L'affidatario dovrà fornire, per ciascuna sessione d'esame, un ulteriore elenco firma in bianco per consentire l'identificazione dei candidati che potranno essere ammessi con riserva.

La Società dovrà consegnare il campione dell'elenco firma stampato e di quello in bianco all'Ufficio Selezione e inserimento della Direzione Centrale del Personale che rilascia il "visto si stampi" entro tre giorni dalla consegna del campione.

Gli elenchi firma devono essere consegnati entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data dell'ordinativo di servizio disposto dall'Agenzia.

### **1.5.2 Predisposizione e stampa di un modulo anagrafico per ogni candidato**

Per ciascun candidato dovrà essere elaborato un modulo anagrafico contenente il logo dell'Agenzia e l'indicazione della selezione pubblica nell'intestazione, un codice a barre identificativo del candidato e un riquadro ove posizionare l'etichetta A di cui al successivo punto 1.5.4.

I dati da riportare nel modulo anagrafico sono:

**Generalità:** Cognome e nome;

**Data e luogo di nascita:** giorno, mese, anno, Comune e Provincia;

La Società dovrà stampare anche il 10% in più di moduli anagrafici in bianco per ciascuna sessione d'esame, che potranno servire per l'identificazione di candidati ammessi con riserva.

La Società dovrà consegnare il campione del modulo anagrafico all'Ufficio Selezione e inserimento della Direzione Centrale del Personale che rilascia il "visto si stampi" entro tre giorni dalla consegna del campione.

La Società dovrà consegnare i moduli anagrafici entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data dell'ordinativo di servizio disposto dall'Agenzia.

### 1.5.3 Predisposizione e stampa del modulo risposte

L'affidatario dovrà elaborare un modulo risposte che contenga:

- logo dell'Agenzia e indicazione della selezione pubblica nell'intestazione;
- riquadro per l'apposizione dell'etichetta "R" di cui al successivo punto 1.5.4;
- avvertenza per l'esatta compilazione del modulo con relativo esempio;
- numero progressivo delle domande e caselle della risposta;
- codice a barre che permetta l'individuazione della combinazione di impaginazione del questionario.

L'Agenzia indicherà, per ciascuna procedura, il numero delle domande e delle possibilità di risposta che dovranno essere riportate nel modulo.

I moduli risposte vanno stampati, complessivamente, in misura pari ai moduli anagrafici. Sarà comunicato dall'Agenzia, in funzione del numero di combinazioni del questionario che stabilirà la Commissione e del numero di candidati, l'esatto quantitativo di moduli risposta da stampare per combinazione.

La Società dovrà consegnare, entro tre giorni dalla comunicazione del numero di domande e delle possibilità di risposte, il campione del modulo risposte all'Ufficio Selezione e inserimento della Direzione Centrale del Personale che rilascia il "visto si stampi" entro tre giorni dalla ricezione del campione.

I moduli risposte devono essere consegnati, distinti per numero di combinazione, entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data dell'ordinativo di servizio disposto dall'Agenzia.

### 1.5.4 Etichette adesive

Per consentire il collegamento fra il modulo anagrafico e il modulo delle risposte dovranno essere predisposte due etichette adesive con stampato un codice "PDF" o equivalente posizionate su un unico supporto cartaceo: una da apporre sull'equivalente riquadro del modulo anagrafico, c.d. "**etichetta A**", l'altra, da apporre sull'equivalente riquadro del modulo risposte, c.d. "**etichetta R**".

I due codici devono essere diversi fra loro nel contenuto, criptati, non riproducibili e collegati solo tramite chiave di decodifica software, per garantire al massimo la non identificabilità del concorrente se non nella fase di produzione automatica della graduatoria.

L'affidatario dovrà stampare le prime due etichette ( "A" ed "R" ), in numero pari a quello dei candidati partecipanti a ciascuna sessione d'esame, maggiorato del 10%.

Le etichette "A" e "R", dovranno essere consegnate entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data dell'ordinativo di servizio disposto dall'Agenzia.

### **1.5.5 Predisposizione e stampa delle avvertenze ai candidati**

Le avvertenze per lo svolgimento della prova predisposte dall'Agenzia dovranno essere stampate fronte-retro su foglio A4 di grammatura non inferiore a 80. Le istruzioni verranno distribuite per ciascuna sessione d'esame in numero pari a quello dei candidati.

L'Affidatario dovrà consegnare, entro tre giorni dalla comunicazione del testo definitivo, il campione delle istruzioni all'Ufficio Selezione e inserimento della Direzione Centrale del Personale che rilascia il "visto si stampi" entro tre giorni dalla ricezione del campione.

L'Affidatario dovrà consegnare le avvertenze entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data dell'ordinativo di servizio disposto dall'Agenzia.

### **1.5.6 Fornitura penne**

La Società dovrà fornire entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data dell'ordinativo di servizio disposto dall'Agenzia, in numero pari a quello dei candidati, pennarelli o penne biro ritenute idonee all'annerimento delle caselle del modulo risposte.

### **1.5.7 Fornitura buste autosigillanti per la chiusura dei telefoni cellulari e di altri apparati di comunicazione o elaborazione**

La Società dovrà fornire, nel numero che sarà indicato dall'Agenzia per ciascuna procedura, buste formato A4, auto sigillante e non trasparenti, in cui dovranno essere riposti e sigillati i telefoni cellulari e altri apparati di comunicazione o elaborazione (smartphone, tablet, notebook, calcolatrici ecc.) dei candidati.

### **1.5.8 Fornitura sigilli ed urne**

La Società dovrà fornire, nel numero che sarà indicato dall'Agenzia per ciascuna procedura, urne trasparenti in polycarbonato suggellabili. Le urne, dotate di coperchi totalmente asportabili, dovranno consentire l'apposizione di due sigilli di diametro non superiore a 3,8 millimetri e dovranno essere di dimensioni idonee a contenere 1000 fogli formato A4 (210 x 297 mm).

Dovrà, inoltre, fornire sigilli per suggellare le suddette urne di diametro non superiore a 3,8 millimetri.

Le quantità occorrenti saranno determinate dall'Agenzia e comunicate alla Società almeno 30 giorni prima della prova.

Il predetto materiale dovrà essere consegnato entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data dell'ordinativo di servizio disposto dall'Agenzia.

### **1.5.9 Consegna del materiale presso le sedi di concorso**

Tutto il materiale dovrà essere tassativamente consegnato entro i termini su indicati presso le sedi indicate dall'Agenzia.

Il trasporto e la consegna del materiale sono a totale onere e rischio della Società la quale si obbliga ad adottare tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza e la tempestività delle consegne.

### **1.5.10 Organizzazione e gestione della prova d'esame**

L'Agenzia potrà richiedere che le attività relative all'organizzazione e gestione della prova vengano svolte dalla Società che dovrà impiegare le seguenti figure professionali per i compiti sotto descritti:

- a) Responsabile del team (con almeno 5 anni di esperienza nel settore oggetto di gara):
  - ha la responsabilità del corretto funzionamento della prova;
  - ha la responsabilità diretta di tutto il personale fornito dalla società che opera a vario titolo nella sede concorsuale;
  - coordina le attività nella fase di riconoscimento gestendo, ed eventualmente indirizzando alla Commissione, i casi particolari;
  - coordina le attività in fase di espletamento della prova;
  - svolge il ruolo di speaker.

L'operatore economico, in caso di impossibilità, del suddetto Responsabile ad espletare le prestazioni richieste dalla Committente dovrà procedere alla sostituzione del medesimo con altra figura professionale di analoga competenza o quella maggiore indicata nell'offerta tecnica.

- b) Responsabile del materiale concorsuale (con almeno 3 anni di esperienza nel settore oggetto di gara)
  - ha la responsabilità della custodia di tutti i materiali della prova d'esame;
  - ha la responsabilità della predisposizione, per ciascuna sessione d'esame, del materiale da consegnare ai banchetti d'identificazione;
  - cura la consegna e il ritiro dei materiali utilizzati ai banchetti di identificazione nei settori;

L'operatore economico, in caso di impossibilità del suddetto Responsabile ad espletare le prestazioni richieste dalla Committente, dovrà procedere alla sostituzione del medesimo con altra figura professionale di analoga competenza.

- c) Responsabile dei servizi informatici (con almeno 5 anni di esperienza nel settore oggetto di gara)
  - ha la responsabilità dei sistemi informatizzati utilizzati in fase concorsuale;
  - fornisce assistenza ai candidati, agli addetti all'identificazione e alla commissione;
  - previa verifica della presenza sul data-base, provvede alla stampa delle domande di partecipazione dei candidati che ne siano sprovvisti;
  - supporta la Commissione e il Responsabile d'aula, nella gestione delle eventuali anomalie che si dovessero presentare nella fase d'identificazione dei candidati (candidati non presenti nel registro

delle presenze, nominativi errati, candidati appartenenti ad altri turni di convocazione, candidati sprovvisti della domanda di partecipazione, etc.).

L'operatore economico, in caso di impossibilità, del suddetto Responsabile ad espletare le prestazioni richieste dalla Committente dovrà procedere alla sostituzione del medesimo con altra figura professionale di analoga competenza.

d) Addetti all'identificazione (con almeno una esperienza in una procedura concorsuale):

- curano la sorveglianza agli ingressi della sede concorsuale;
- gestiscono l'accoglienza degli eventuali candidati portatori di handicap e l'attivazione dei sussidi necessari al loro ingresso;
- predispongono, per ciascuna sessione d'esame, il materiale da consegnare in sede di identificazione ai candidati assegnati alla propria postazione;
- identificano i candidati e consegnano il materiale occorrente per lo svolgimento della prova;
- indirizzano i candidati nel settore in cui dovranno espletare la prova;
- ritirano la scheda anagrafica compilata dal candidato;
- consegnano a chi lo richiede, l'attestato di partecipazione;
- consegnano ai candidati la prova d'esame sigillata;
- vigilano durante l'espletamento della prova;
- ritirano l'elaborato;
- ritirano i questionari d'esame;

Il personale indicato potrà essere sostituito solo con figure di analoga esperienza.

Per le suddette attività la Società dovrà avvalersi di personale che non si trovi in condizioni d'incompatibilità con i candidati partecipanti alle prove concorsuali, ai sensi di quanto previsto dagli art. 51 e 52 del codice di procedura civile.

## **1.6 LETTURA AUTOMATIZZATA E ATTIVITÀ CONNESSE**

La correzione della prova sarà effettuata, in presenza delle Commissioni esaminatrici, mediante lettura automatizzata dei moduli delle risposte con l'inserimento della soglia minima di idoneità indicata dalla Commissione.

La Società dovrà garantire l'effettiva disponibilità di almeno sei identiche apparecchiature e sei operatori per la lettura automatizzata. Il numero effettivo delle apparecchiature sarà successivamente determinato dall'Agenzia in relazione alle domande di partecipazione pervenute.

Le attività successive alla lettura sono:

- predisposizione della graduatoria anonima e successive operazioni di acquisizione dei moduli anagrafici e abbinamento con i moduli risposta;
- predisposizione della graduatoria nominativa della prova;
- consegna dei risultati relativi alla correzione delle prove su supporto magnetico e cartaceo: graduatoria anonima, graduatoria generale di merito ed alfabetica, graduatoria degli idonei in ordine di merito e alfabetica, elenco dei candidati che non hanno apposto le etichette A/R;
- consegna di un elenco nominativo riportante per ogni candidato il numero di protocollo stampato sul modulo anagrafico e l'analogo numero stampato sul modulo delle risposte per consentire l'accesso agli atti;
- fornitura dei risultati delle correzioni e dei successivi abbinamenti, in formato cartaceo ed in formato "ACCESS" non modificabile, con la predisposizione di due elenchi uno in ordine alfabetico e uno in ordine decrescente di punteggio, ognuno contenente i seguenti dati:
  - Cognome
  - Nome
  - Indirizzo
  - Codice fiscale
  - Data di nascita
  - Luogo di nascita
  - Codice a barre
  - Protocollo
  - Numero Combinazione del questionario
  - Punteggio grezzo/numero di risposte esatte, errate, omesse
  - Punteggio standard (punteggio in trentesimi)

Tutti i materiali sono coperti da segreto e devono essere consegnati alla Commissione d'esame nella stessa data in cui viene eseguita la correzione delle prove nella sede di concorso.

La Società, inoltre, dovrà fornire all'Ufficio Selezione e inserimento della Direzione Centrale del Personale un cd-rom contenente:

- il database dei risultati delle prove svolte nelle diverse sedi di concorso
- il database complessivo con i risultati di tutti i partecipanti alla procedura selettiva.

### **1.7 SERVIZIO TELEMATICO DI ACCESSO ON LINE AGLI ATTI CONCORSUALI**

Il servizio telematico di accesso *on line* agli atti consiste nella messa a disposizione, per l'Agenzia, di prodotti informatici che consentano a ogni candidato di visionare i propri documenti concorsuali.

Il servizio telematico in questione consente, dal punto di vista tecnico e funzionale, le seguenti attività principali:

- a) visione *on line* della scheda anagrafica, della scheda delle risposte, del questionario, della griglia delle risposte corrette e dell'algoritmo di calcolo del punteggio. Il servizio, accessibile da un link pubblicato sul sito internet dell'Agenzia che rinvia alla piattaforma telematica dedicata alla visione degli atti concorsuali, consentirà, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, la presa visione solo ed esclusivamente dei documenti concorsuali del singolo candidato, che potrà accedervi attraverso l'inserimento di un codice identificativo legato alla prova sostenuta e di una chiave di accesso personale.

Per ciascuna procedura dovrà essere attivato un dominio specifico, che conterrà il numero dei posti a concorso e l'indicazione del tipo di procedura, e sarà l'indirizzo web da utilizzare per la chiamata all'applicativo (ad es. [www.510TRIB.it](http://www.510TRIB.it)).

## **2. PERSONALE – RISERVATEZZA**

Il personale impegnato negli adempimenti suddetti dovrà essere di elevata professionalità e capacità tecnica.

In particolare durante le operazioni di correzione degli elaborati la società dovrà garantire la presenza di un numero congruo di personale specializzato nelle operazioni di lettura automatizzata e nell'attività di inserimento dati, numero che sarà definito di volta in volta dall'Agenzia.

La Società si fa garante della corretta e tempestiva esecuzione delle obbligazioni nascenti dalla prestazione, rispondendo di eventuali danni e/o inadempienze, anche verso terzi, commessi dal personale utilizzato. La Società si impegna a non divulgare notizie relative all'Agenzia di cui sia venuta a conoscenza, né ad eseguire o permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di atti di qualsiasi genere di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole.

In attuazione a quanto previsto dalla normativa vigente, la Società dovrà adottare tutte le misure di sicurezza tecniche ed organizzative possibili e ragionevoli, rispondenti alla normativa dettata in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento all'art. 32 del Regolamento. Sarà tenuta a fornire apposite istruzioni al personale addetto e a tutti coloro che comunque collaborino all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato, su quanto disposto dall'articolo 326 del Codice Penale che punisce la violazione o l'uso illegittimo di notizie riservate. Inoltre, in caso di distruzione accidentale o illegale, perdita, modifica, rivelazione o accesso abusivo ai dati personali trattati, la società si impegna a darne immediata comunicazione all'Agenzia, per consentire l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa in materia di *data breach*.

## **3. REFERENTE**

La Società individua un Referente con il quale concordare le modalità di esecuzione di tutte le prestazioni previste dal presente Capitolato. Il referente

dovrà essere sempre reperibile durante l'espletamento delle prove, la correzione degli elaborati e di tutte le attività connesse al concorso, anche se queste ultime dovessero essere svolte al di fuori del normale orario di servizio.

#### **4. CONTROLLI**

La Società si obbliga a rispettare i più elevati standard qualitativi e di sicurezza. Tutte le fasi di lavoro debbono essere tenute sotto controllo per gli aspetti qualitativi.

Su apposito registro vanno riportate, per ogni fase, le attività di monitoraggio effettuate.

Tutti i reports della lavorazione ed i campioni rappresentativi della qualità media della produzione debbono essere posti a disposizione dell'Agenzia - Ufficio Fornitori e Ufficio Selezione e inserimento - per eventuali controlli da eseguirsi.

Durante la fase di lettura automatizzata dei moduli risposte devono essere espletate tutte le attività di controllo richieste dalle Commissioni.

L'Agenzia, prima di procedere alla stipula del contratto, si riserva di appurare il possesso, da parte della società, delle risorse strumentali necessarie all'integrale e tempestiva esecuzione dell'appalto, secondo le modalità sopra descritte. L'Agenzia si riserva a tale fine la facoltà di richiedere, in ogni tempo, comprova delle attrezzature disponibili. La Società, su richiesta della Stazione appaltante, dovrà fornire l'elenco delle attrezzature in questione, nonché il numero di personale qualificato messo a disposizione per l'esecuzione.

Inoltre, l'Agenzia si riserva di verificare l'idoneità delle apparecchiature e del software utilizzato. La verifica consisterà in un test che simulerà l'iscrizione *on line* a una procedura concorsuale, la correzione degli elaborati di una prova concorsuale per 200 candidati che dovrà fornire misurazioni coerenti e costanti, anche con rilevamenti successivi effettuati sulla stessa apparecchiatura, la visione *on line* degli atti concorsuali.

#### **IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Francesco Vasta

*Firmato digitalmente*