



INDICE

A) NORME GENERALI

- Art. 1 - DEFINIZIONI
- Art. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO
- Art. 3 - DURATA DELL'APPALTO – DECORRENZA
- Art. 4 - AMMONTARE DELL'APPALTO
- Art. 5 - PROGETTO TECNICO GESTIONALE
- Art. 6 - ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE
- Art. 7 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE
- Art. 8 - ATTIVITA' FORMATIVE
- Art. 9 - RISERVATEZZA
- Art. 10 - ONERI A CARICO DEL COMMITTENTE
- Art. 11 - ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE
- Art. 12 - MODALITÀ DI PAGAMENTO
- Art. 13 - CONTROLLO E PENALITA'
- Art. 14 - VARIAZIONI IN CORSO DI ESECUZIONE
- Art. 15 - CESSIONE DEL CONTRATTO – DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO
- Art. 16 - PASSAGGIO DELLE CONSEGNE
- Art. 17 - REVISIONE PREZZI
- Art. 18 - GARANZIE
- Art. 19 - FORO COMPETENTE
- Art. 20 - RINVIO

B) NORME PRESTAZIONALI

- Art. 21 - DURATA E TERMINE DELLE ATTIVITÀ
- Art. 22 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA
- Art. 23 - RESPONSABILITÀ, RUOLI E CONTROLLO DELLA FORNITURA
- Art. 24 - RESPONSABILE DEL FORNITORE
- Art. 25 - GRUPPO DI LAVORO DEL FORNITORE
- Art. 26 - RUOLI E RESPONSABILITÀ
- Art. 27 - IL CONTROLLO DELLA FORNITURA
- Art. 28 - COMUNICAZIONE TRA IL DIPARTIMENTO AMBIENTE E TERRITORIO, INFRASTRUTTURE OO.PP. E TRASPORTI E FORNITORE



AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO INFORMATIVO DELL'OSSERVATORIO REGIONALE DELLA CONDIZIONE ABITATIVA

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

A) NORME GENERALI

Art. 1 - DEFINIZIONI

Nel presente Capitolato ed in genere in tutta la documentazione, sarà usata la terminologia di seguito specificata:

“Amministrazione”: l'Amministrazione Regionale

“Aggiudicatario o Affidatario”: il soggetto cui sarà affidata l'esecuzione del servizio oggetto della presente gara;

“Capitolato”: il presente Capitolato Speciale descrittivo e prestazionale

“Offerenti”: le imprese singole o raggruppate, che presentano la propria offerta, nella persona del legale rappresentante;

“Offerta”: l'insieme della documentazione necessaria per la partecipazione alla gara comprendente la documentazione amministrativa, il progetto di gestione del servizio e l'offerta economica.

“Servizio”: il servizio di organizzazione e gestione dei servizi oggetto della presente gara;

Art. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO

La gara ha per oggetto l'affidamento “a corpo” dell'ampliamento del servizio informativo dell'Osservatorio Regionale della Condizione Abitativa.

Le attività necessarie al corretto espletamento del servizio sono racchiuse in due distinte Macro tipologie :

- Servizio di Assistenza Tecnica, manutenzione evolutiva e correttiva del Sistema informativo;
- Attività di formazione, affiancamento e supporto operativo alla struttura “Osservatorio sulla Condizione abitativa” ed alle strutture (di ambito Regionale) a questi riconducibili e facenti parte dell'Ufficio Edilizia;

Il servizio di assistenza tecnica, manutenzione evolutiva e correttiva del Sistema informativo è



distinto in:

- Manutenzione Migliorativa; intendendo l'attività di manutenzione volta a garantire il costante perfezionamento delle procedure e dei programmi in funzione dell'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo. E' prevista l'attività di sviluppo legata alla realizzazione di nuovi moduli e modifiche tecnologiche;
- Manutenzione Adeguativa; intesa come attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione delle versioni software in utilizzo. Rientrano in tale ambito gli interventi necessari, ad esempio, per adeguamenti normativi;
- Manutenzione Correttiva, ovvero la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione / funzioni , oppure da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente;

Per quanto riguarda la Manutenzione Evolutiva (MEV), essa comprende:

- Gli interventi volti ad arricchire il prodotto software (nuove funzionalità o altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto.
- Lo sviluppo di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

Le attività di formazione, affiancamento e supporto operativo dovranno garantire:

- il supporto per la piena funzionalità, senza soluzione di continuità, dell'operatività quotidiana degli Uffici;
- il servizio di help/desk, finalizzato all'utilizzo del Sistema di gestione dei Servizi di Assistenza già in uso presso l'Amministrazione;
- il supporto per tutti gli adempimenti periodici;
- l'affiancamento al personale dell'Amministrazione nella esecuzione di funzionalità derivanti da emergenze, estemporaneità e da altri interventi inerenti la corretta e completa gestione del Sistema informativo oggetto dell'appalto.

Art. 3 - DURATA DELL'APPALTO – DECORRENZA

L'appalto in oggetto avrà la durata di anni tre.

L'impresa aggiudicataria, alla scadenza, è tenuta all'eventuale prosecuzione del servizio, alle stesse condizioni contrattuali, per ulteriori mesi sei, se necessari all'espletamento di nuova gara ad evidenza pubblica.



La decorrenza è fissata alla data di stipula del contratto.

Art. 4 - AMMONTARE DELL'APPALTO

L'appalto è affidato a corpo.

L'importo complessivo a base d'asta, per anni tre, è pari ad € 688.473,60, oltre IVA ai sensi di legge.

E' ammessa un'unica offerta in ribasso. Non sono ammesse offerte in aumento o di importo pari rispetto all'importo a base di gara e non sono altresì ammesse offerte plurime, parziali, condizionate.

E' consentita l'applicazione della revisione prezzi, a partire dal secondo anno, con le modalità previste dall'art. 115 del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Art. 5 - PROGETTO TECNICO GESTIONALE

Le imprese dovranno produrre un progetto tecnico e di gestione per l'attività oggetto dell'affidamento come dettagliata al precedente art. 2 "Oggetto dell'appalto" secondo il disposto di cui all'art. 3 "Durata dell'appalto".

L'offerente deve predisporre, conformandosi alle indicazioni contenute nel presente Capitolato, uno specifico progetto operativo complessivo dell'intervento articolato come segue:

Il progetto dovrà contenere almeno i seguenti elementi essenziali:

- Organizzazione del servizio di manutenzione migliorativa, adeguativa, correttiva, evolutiva del servizio informativo dell'Osservatorio Regionale della Condizione Abitativa;
- Sviluppo del sistema informativo e realizzazione nuovi software;
- Sviluppo del servizio di assistenza, manutenzione correttiva ed adeguativa del sistema informativo;
- Sviluppo del supporto operativo al personale degli uffici regionali;
- Metodologia ed organizzazione del lavoro anche in riferimento all'obbligo di collaborazione tra il personale che verrà impiegato ed il personale regionale;
- Eventuali proposte di interventi aggiuntivi/integrativi rispetto a quelli previsti nel presente capitolato che il concorrente si impegna ad attuare nell'ambito del corrispettivo richiesto;

Il progetto tecnico-gestionale dovrà essere corredato da:

- elenco della figure professionali che si impiegheranno per l'espletamento del servizio con l'indicazione dei relativi titoli di studio e professionali specificando la possibilità di utilizzare eventuali risorse complementari eccedenti rispetto a quelle richieste, al fine di produrre varianti aggiuntive o migliorative al progetto di gestione.
- curriculum della Impresa concorrente relativo agli ultimi cinque anni con indicazione di tutti i servizi analoghi all'oggetto dell'affidamento svolti per incarico di Enti pubblici (periodo, committente,...);



- nominativo e curriculum del Responsabile dell'Impresa, diverso dagli operatori impegnati, per la realizzazione del progetto.

Il dettaglio degli argomenti che il progetto dovrà sviluppare è di seguito illustrato:

1. MODIFICA E ADEGUAMENTO STRUTTURALE DELLE APPLICAZIONI

Nella evoluzione e rivoluzione d'insieme le diverse procedure devono integrarsi e le specifiche implementazioni devono essere condivise, pertanto esse nella prospettiva dovranno permettere:

1. poter descrivere dinamicamente la modalità di integrazione e con quale altra applicazione (la quale, a sua volta, potrà evolvere nel tempo).

A titolo di esempio accedendo all'applicativo "Domanda Abitativa/Recupero" visualizzando i dati relativi allo stato di una pratica dovranno essere acquisiti in automatico i dati relativi allo stesso "soggetto richiedente" presente nella graduatoria sisma del suo Comune sulla procedura "Siget80C". In definitiva con l'incrocio dei dati tra le due applicazioni si dovrà ottenere la verifica di finanziamento su due pratiche presentate con leggi differenti per uno stesso soggetto richiedente o componenti dello stesso nucleo familiare.

Nell'interrogazione dei dati: soggetto richiedente e componenti del nucleo familiare, ubicazione edificio e dati relativi, la risposta del provider (in questo caso Siget80C) potrà essere la seguente: posizione in graduatoria (se esiste), stato della pratica (non finanziata/finanziamento in corso/finanziata/esclusa), importo di finanziamento.

I vari applicativi interagiranno scambiandosi messaggi su un canale virtuale definito secondo la propria configurazione di service management.

2. Integrazione e modifica della base dati dei diversi applicativi.

Nell'esempio anzi descritto tra "Domanda Abitativa/Recupero" e "Siget80C" risulterà necessario l'integrazione di alcune informazioni, tipo: foglio, particella e sub per la corretta individuazione dell'immobile.

L'Osservatorio Regionale sulla Condizione Abitativa di Regione Basilicata ha come obiettivo quello di svolgere numerose attività: dalla raccolta e sistematizzazione di dati sulle agevolazioni erogate, alla divulgazione di relazioni e report di sintesi, alla realizzazione di un sistema di supporto alle decisioni.

Lo schema di dati attualmente adottato non sempre è coerente con il variare degli obiettivi regionali e delle esigenze dei diversi uffici.

Il programma di revisione, ottimizzazione e mantenimento dei servizi consiste nell'allineare i risultati dei differenti sistemi con gli obiettivi regionali e di migliorare le performance generale del sistema.



L'impegno è quello di rendere modulare, flessibile ed espandibile la struttura logica dell'attuale portale, poiché il sistema informativo è articolato su più argomenti che spesso presentano modifiche e continue evoluzioni.

Gli interventi strettamente mirati all'integrazione con il sistema informativo nel suo complesso, dovranno avvenire mediante procedure di automazione. La revisione periodica dei parametri di comunicazione quali campi su base dati, variabili di sistema e logica di business deve essere sempre possibile attraverso la creazione di script automatici che permettano di ridurre al minimo l'impatto delle modifiche in ambiente di database sul codice sorgente.

Poiché l'ambiente risultante è già a regime è necessario fare affidamento sulla capacità di modificare le applicazioni mission-critical rapidamente con un impatto minimo sull'ambiente produttivo. Ciò necessita di un Development Environment e di Debugger perfettamente integrato concepito per evitare errori e perdite di dati.

2. SVILUPPO NUOVE APPLICAZIONI

2.1 Data Wharehouse

La principale applicazione da sviluppare, denominata MainApp, riguarda la gestione e l'utilizzo dei dati contenuti nei data base delle singole applicazioni facenti parte dell'osservatorio regionale al fine di supportare ai processi operativi di analisi e decisionali. L'applicazione MainApp deve poter colloquiare con tutte le altre applicazioni tramite una interfaccia web standard, la raccolta di dati deve essere :

- **Integrata:** I dati provenienti dalle applicazioni che fanno parte dell'Osservatorio, devono confluire nel Data Warehouse (DW);
- **Orientata al soggetto:** il DW è orientato a temi specifici piuttosto che alle applicazioni o alle funzioni. I dati devono essere archiviati in modo da essere facilmente letti o elaborati dal sistema;
- **Variabile nel tempo:** i dati archiviati devono coprire un orizzonte temporale molto esteso rispetto a quelli archiviati nelle normali applicazioni e devono contenere una serie di informazioni relative alle aree di interesse che colgono la situazione relativa ad un determinato fenomeno in un determinato intervallo;
- **Non volatile:** l'applicazione deve recuperare i dati dalle singole applicazioni e memorizzarle su un proprio database, semplificandone la progettazione a quella di un'applicazione transazionale. In tale contesto non si considerano le possibili anomalie dovute agli aggiornamenti, né tanto meno si ricorre a strumenti complessi per gestire l'integrità referenziale o per bloccare record a cui possono accedere altri utenti in fase di aggiornamento.

Il data warehouse deve descrivere il processo di acquisizione, trasformazione e distribuzione di informazioni presenti all'interno o all'esterno delle aziende come supporto ai *decision*



maker, differenziandosi in modo sostanziale dai normali sistemi gestionali che, al contrario, hanno il compito di automatizzare le operazioni di *routine*.

Gli elementi costitutivi dell'architettura sono:

- **I dati provenienti dai sistemi transazionali:** sono l'insieme dei dati elaborati dai sistemi transazionali dell'ente. Essi possono essere contenuti all'interno dello stesso database o provenire da diversi database o anche esterni all'ente;
- **I dati :** provenienti dai singoli sistemi transazionali dell'ente, attualmente solo dalle applicazioni software operative, che coprono solo una modesta percentuale delle funzioni dipartimentali, il resto delle altre funzioni dipartimentali evidenziano la necessità di sviluppare adeguate procedure informatiche sia per migliorarne l'efficienza amministrativa sia per dare completezza alla banca dati;
- **Il data movement:** tale componente è responsabile dell'estrazione dei dati dai sistemi transazionali, dell'integrazione tra dati dipartimentali, del pre-processing dei dati, del controllo della consistenza dei dati, della conversione delle strutture dati, e dell'aggiornamento dei dizionari dei dati;
- **Il data warehouse:** i dati estratti dagli archivi transazionali vengono memorizzati internamente al data warehouse. Nel data warehouse l'accesso ai dati è consentito in sola lettura. Tali dati hanno una dimensione storica;
- **I metadati:** costituiscono informazione aggiuntiva che arricchisce i dati contenuti nel data warehouse;
- **L'utente:** i dati contenuti nel data warehouse vengono presentati all'utente, il quale deve poter disporre di un insieme di strumenti per effettuare elaborazioni e per produrre informazioni appropriate.

L'aspetto fondamentale dell'applicazione MainApp è la presentazione finale delle informazioni e quindi alla aggregazione dei dati per la produzione di report personalizzati.

Gli strumenti per l'aggregazione dei dati possono essere raggruppati in tre principali categorie:

- **strumenti specialistici di Business Intelligence:**
in questa categoria, rientrano gli strumenti per costruire query, strumenti di navigazione tra le informazioni;
- **strumenti di Office Automation:**
strumenti ordinari del lavoro quotidiano, come word processor e fogli elettronici.
- **strumenti di grafica e publishing:**
strumenti per la generazione di grafici e tabelle per i propri utenti;

Altro aspetto importante del Data Warehouse è la sua implementazione con sistemi opensource, sia in termini di costo di licenze d'uso sia per l'autonomia che tali strumenti



permettono, sia in termini di manutenzione, manipolazione del codice sorgente, aggiornamento, riuso per altri Dipartimenti e/o Enti pubblici che eventualmente ne facciano richiesta.

RISULTATI ATTESI

L'applicazione dovrà consentire di produrre report dinamici, aggregando in dati presenti nel proprio data base secondo la logica dell'utente. I report potranno essere unici, ovvero creati al volo tramite l'interfaccia e utilizzati "one-shot", ad uso e consumo istantaneo, oppure potranno essere salvati per la storicizzazione. Per salvataggio dei report deve intendersi sia il salvataggio dei dati contenuti nel report, sia lo schema di report, da riutilizzare successivamente. Nel caso in cui vengano salvati le strutture dei report, deve essere possibile produrre automaticamente, ad intervalli di tempo cadenzati, i report stessi, in modo da poter analizzare l'andamento temporale dei dati prescelti. Ai report prodotti devono essere consentito l'accesso selettivo, cioè a seconda della tipologia di report, la consultazione potrà essere vincolata al profilo dell'utente.

I report devono essere esportabili nei vari formati standard (xls, odt, pdf, ecc..).

Gli utenti devono essere profilati a secondo delle competenze, in particolare devono essere attivati almeno tre profili :

1. Amministratore – figura che ha accesso completo all'applicazione, con conseguente autorizzazione alla produzione, salvataggio e scadenziario dei report;
2. Utente riservato – accesso limitato alla produzione selettiva di report;
3. Utente pubblico – accesso in solo lettura ai report definiti dall'amministratore come report pubblici.

Il software dovrà permettere la consultazione a tutti gli interessati tramite un'Area *Pubblica* ed un'Area *Privata*. L'accesso all'Area *Pubblica* (senza credenziali) permetterà l'accesso ai contenuti informativi liberi (es. pagine che descrivono l'iniziativa, le regole di gestione dei servizi, news, dati statistici, ...), mentre l'accesso all'Area *Privata* dovrà essere accessibile, mediante autenticazione e profilazione dell'utente, e conterrà dati riservati, in funzione di ruoli predefiniti.

L'accesso ai dati dell'Area *Privata* sarà riservato agli utenti registrati, a cui verrà associato un ruolo specifico in funzione della tipologia di utente, (operatore, responsabile, amministratore etc.) e in funzione del contesto geografico di competenza relativo all'ente di appartenenza.

La produzione dei report cadenzati, deve essere visto come un servizio dell'applicazione a cui è possibile iscriversi per ricevere in automatico i report periodici.

Indipendentemente dalla numerosità dei dati da gestire, il sistema dovrà garantire una consultazione semplice e completa, in cui sia possibile sia una rapida individuazione dei documenti di interesse, la loro consultazione storica, ed eventualmente il loro confronto per una analisi dinamica dell'evoluzione dei dati. Tutti i report e tutti i dati contenuti nel data base potranno essere individuati e consultati tramite un motore di ricerca mediante l'ausilio di parametri principali quali (tipologia, scadenza, classe, ...).

Il Sistema dovrà essere corredato sistemi di help contestuali e da una manualistica d'uso specializzata per tipologia di utente.



2.2 Software per il monitoraggio dei Bandi di Concorso per l'assegnazione degli alloggi popolari E.R.P

L'applicativo, rappresenta l'interfaccia che permetterà di monitorare il rispetto della normativa regionale (la quale prevede la pubblicazione quadriennale dei bandi di concorso relativi all'assegnazione degli alloggi popolari) e di individuare il "Fabbisogno Abitativo" al fine di programmare e gestire l'eventuale flusso economico da destinarsi alla realizzazione di nuovi alloggi.

Tutti i Comuni della Regione Basilicata a seguito della pubblicazione del Bando di Concorso per l'assegnazione degli alloggi popolari, in base a tutte le domande pervenute stilano una graduatoria dalla quale si attinge nel momento in cui si rendono disponibili gli alloggi popolari.

E' da considerarsi servizio d'interesse economico l'individuazione del "Fabbisogno Abitativo" ovvero il fabbisogno ottenuto dalle graduatorie di quelle famiglie in disagio che non hanno ancora ottenuto l'assegnazione dell'alloggio con evidenza del periodo di permanenza del disagio stesso. Vi è inoltre la necessità di rilevare tra questi le famiglie che hanno dovuto abbandonare a seguito di ordinanza di sgombero o comunque di provvedimento per motivi di pubblica utilità il proprio alloggio, oppure a seguito di ordinanza, sentenza esecutiva o verbale di conciliazione giudiziaria di sfratto in corso di esecuzione.

Nella struttura progettuale dovrà essere definita una soluzione generale unica per le leggi sopra esposte, secondo gli aspetti funzionali delle singole entità, con possibilità che siano identificate funzioni di comune utilità senza ostacolare la fruibilità procedurale.

Il sistema dovrà permettere all'utente (Regione) di visualizzare il "Fabbisogno Abitativo" dei Comuni dell'intera Regione Basilicata e nel corso del tempo lo stato della situazione domanda-offerta degli alloggi di ERP.

Le funzionalità previste per l'utente Comunale saranno: Indicazione degli estremi del bando di concorso, numero di domande, numero domande soddisfatte, domande non soddisfatte suddivise per tipologia.

L'applicativo dovrà disporre, quindi di due profili: profilo di amministratore Regionale e profilo tecnico Comunale. Per il profilo tecnico Comunale l'applicazione dovrà inibire alcune funzionalità poiché l'utente con questo profilo sarà deputato al solo caricamento dei dati e non alle stampe di reportistica e di analisi.

La finestra di gestione dei dati dell'applicativo dovrà essere suddivisa in tre macro-funzionalità:

Ricerca – dovrà consentire di effettuare ricerche. La finestra dovrà presentarsi suddivisa in due sezioni: ricerca semplice e ricerca avanzata. In quest'ultima dovrà essere possibile effettuare una ricerca parametrica su più campi.



Elenco - Il programma dovrà visualizzare l'elenco delle possibili registrazioni suggerendo tutti i dati che servono ad individuare il record. L'utente avrà ovviamente la possibilità di modificare tutti i dati ed di scegliere quali registrazioni, modifiche, visualizzazioni o stampe effettuare.

Dettaglio – dovrà essere possibile selezionare dall'elenco la singola registrazione per accedere al dettaglio della stessa da cui sarà possibile modificare i dati o cancellarli. Le funzionalità di inserimento, modifica e cancellazione dei record potrebbero non essere disponibili a seconda della tipologia di tabella.

Interamente accessibile e fruibile tramite interfaccia web, dovrà consentire di aggiornare e allineare i dati in tempo reale riducendo i costi di infrastruttura tecnologica e di manutenzione di più applicativi.

L'applicativo dovrà essere scritto in Java, quindi in modo da assicurare la compatibilità con tutte le piattaforme hardware e software. Il componente da utilizzarsi per la gestione dei dati (Hibernate) rende possibile l'accesso ai dati da qualsiasi DBMS (alcuni esempi: MySQL, MSSql, Oracle, Informix ecc...). La generazione dei report e quindi dei documenti di autocomposizione dovrà essere affidata alla più diffusa libreria open source dedicata allo sviluppo di applicazioni di reporting: JasperReports. L'integrazione di JasperReports permette l'uso di iReport potente strumento di manipolazione dei report, intuitivo e semplice da usare simile ad un word processor.

2.3 Monitoraggio programmi costruttivi alloggi di ERP

Applicativo finalizzato a supportare al meglio la spesa relativa ai programmi costruttivi alloggi da destinarsi all'edilizia residenziale pubblica.

Il Dipartimento intende realizzare una procedura che permetta di gestire dinamicamente le disponibilità economiche in funzione delle richieste dei vari soggetti richiedenti ed attuatori (Comuni, ATER, cooperative ed imprese) e di monitorare lo stato di avanzamento dei lavori nel corso del tempo, così da semplificare ed accelerare le varie fasi di interlocuzione tra Regione ed Enti.

Il servizio dovrà permettere di controllare online lo stato d'attuazione di tutti i programmi costruttivi di alloggi di E.R.P.

Con Delibera del Consiglio regionale vengono localizzati gli interventi ed individuati i soggetti attuatori dei vari programmi costruttivi. Le risorse programmate dovranno essere utilizzate sulla base di specifiche direttive emanate dall'Ufficio Edilizia e OO.PP.

I fondi rivenienti dalla vendita di alloggi popolari (secondo quanto disposto dalla Legge 560/93) a disposizione delle ATER e dei Comuni seguiranno l'iter definito dalla Giunta Regionale.

In definitiva la procedura dovrà sovrintendere agli aspetti finanziari e di regolarità di inizio e fine lavori connessi all'attuazione del programma individuato in Delibera, con particolare



riferimento alla ricognizione dei fondi ed al loro reimpegno (da effettuarsi con nuova Delibera di Consiglio Regionale di rilocalizzazione degli interventi) in presenza di nomina di un commissario ad acta o alla revoca del finanziamento asservito in caso di totale inadeguatezza del programma proposto.

Interamente accessibile e fruibile tramite interfaccia web, dovrà consentire di aggiornare e allineare i dati in tempo reale riducendo i costi di infrastruttura tecnologica e di manutenzione di più applicativi.

L'applicativo dovrà essere scritto in Java, così quindi da assicurare la compatibilità con tutte le piattaforme hardware e software. Il componente da utilizzarsi per la gestione dei dati (Hibernate) rende possibile l'accesso ai dati da qualsiasi DBMS (alcuni esempi: MySQL, MSSql, Oracle, Informix ecc...). La generazione dei report e quindi dei documenti di autocomposizione sarà affidata alla più diffusa libreria open source dedicata allo sviluppo di applicazioni di reporting: JasperReports. L'integrazione di JasperReports permetterà l'uso di iReport potente strumento di manipolazione dei report, intuitivo e semplice da usare simile ad un word processor.

2.4 Gestione per l'acquisto di strumenti informatici da parte dei disabili

Utilizzatori: *Funzionari Regionali Uff. Edilizia e OO.PP.*

Applicativo finalizzato alla gestione dei contributi destinati ai disabili per l'acquisto di strumenti informatici.

La L.R. 21.01.1997, n. 7 all'art. 11 prevede la concessione di contributi ai disabili per l'acquisto di strumenti informatici. Le domande presentate entro il 31 marzo di ogni anno vengono istruite e collocate in apposita graduatoria. Dopo l'approvazione della graduatoria da parte della Giunta Regionale si procede alla liquidazione dei contributi sulla base della documentazione giustificativa della presa sostenuta.

La procedura richiesta dovrà consentire la gestione informatizzata dell'iter procedurale di che trattasi.

L'applicativo dovrà essere scritto in Java, così quindi da assicurare la compatibilità con tutte le piattaforme hardware e software. Il componente da utilizzarsi per la gestione dei dati (Hibernate) rende possibile l'accesso ai dati da qualsiasi DBMS (alcuni esempi: MySQL, MSSql, Oracle, Informix etc...). La generazione dei report e quindi dei documenti di autocomposizione sarà affidata alla più diffusa libreria open source dedicata allo sviluppo di applicazioni di reporting: JasperReports. L'integrazione di JasperReports permetterà l'uso di iReport potente strumento di manipolazione dei report, intuitivo e semplice da usare simile ad un word processor.

Art. 6 - ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Si precisa che la proposta deve prevedere un monte ore dedicato al monitoraggio ed alla valutazione e verifica del servizio.



L'Amministrazione Regionale, attraverso i propri organi del procedimento ed insieme al personale dell'Impresa, svolgerà attività di monitoraggio del servizio, per verificare la qualità delle attività in modo da garantirne risultati positivi.

Al termine di ogni anno l'appaltatore dovrà provvedere alla presentazione di una relazione sull'andamento dei servizi oggetto dell'affidamento, nella quale dovranno essere previste sezioni specifiche per ciascuna area di attività, corredata da dati di monitoraggio. La relazione ed i dati saranno oggetto di analisi in riunioni specifiche effettuate con gli organi del procedimento.

Devono in ogni caso essere garantite riunioni periodiche di coordinamento alle quali prenderanno parte, oltre gli organi del procedimento e il personale addetto della ditta aggiudicataria, il responsabile della ditta per il presente appalto.

Per il monitoraggio in itinere delle attività e per garantire una tempestiva, corretta e generalizzata diffusione delle informazioni necessario allo svolgimento adeguato di tutte le attività previste, tra il gruppo di operatori dovranno essere effettuate riunioni operative brevi, a stretta periodicità.

Art. 7 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE

L'Aggiudicatario, nell'esecuzione del servizio, ha l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge ed ai regolamenti concernenti la fornitura ed il servizio stesso.

L'Aggiudicatario è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al servizio di cui al presente contratto e si fa carico di osservare nei riguardi dei propri dipendenti: le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e dagli accordi sindacali integrativi vigenti, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci. L'Aggiudicatario deve, inoltre, rispettare le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

E' fatto carico allo stesso di dare piena attuazione nei riguardi del personale da lui dipendente, agli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie ed a ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

L'Aggiudicatario assume in proprio ogni responsabilità civile e penale in caso di infortuni e di danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui l'Aggiudicatario si avvalga), dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecati agli utenti, alle persone ed alle cose, sia dell'Amministrazione che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata l'Amministrazione, che è inserita nel novero dei terzi, da ogni responsabilità ed onere.

La ditta affidataria sarà responsabile del corretto utilizzo delle attrezzature e dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione.

Art. 8 - ATTIVITA' FORMATIVE

L'Impresa aggiudicataria dovrà garantire la formazione e l'aggiornamento del personale impiegato



e del personale regionale lungo tutta la durata del contratto individuando, di concerto con l'Amministrazione Regionale, percorsi ed attività inerenti l'oggetto dell'appalto. Le ore destinate a dette attività formative saranno a carico dell'Aggiudicatario.

Previo accordo con l'Ente, potranno essere intesi come momenti formativi e di aggiornamento anche la partecipazione a forum, saloni o altre analoghe manifestazioni inerenti i temi dell'appalto.

Qualora la Regione organizzi percorsi formativi inerenti il tema dell'appalto, la ditta aggiudicataria dovrà garantire la partecipazione del proprio personale. Tale obbligo si intende esteso per partecipazione a seminari o convegni che rivestano un interesse diretto per le attività oggetto dell'appalto relativamente ai quali la proposta di partecipazione potrà pervenire anche dall'aggiudicatario.

La ditta aggiudicataria potrà essere chiamata a partecipare alla realizzazione di percorsi formativi di aggiornamento ed approfondimento attraverso propri esperti. In tal caso si intende che i corrispettivi dovuti per tale attività sono esclusi dal presente capitolato.

Art. 9 - RISERVATEZZA

E' fatto espresso divieto all'Impresa aggiudicataria ed al personale dalla stessa impiegato nel servizio, di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento delle attività per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa. L'Aggiudicatario si impegna all'osservanza delle disposizioni in materia di dati personali di cui al D. Lgs. 196/2003, nonché ad accettare di essere nominato "Responsabile privacy" (nella persona del legale rappresentante o chi per esso) da parte della regione Basilicata titolare dei dati personali. L'impresa deve impegnarsi a mantenere la riservatezza nel rispetto delle disposizioni di legge sui dati personali dell'utente messi a disposizione dall'Amministrazione ovvero raccolti direttamente.

Il Responsabile della privacy dell'Aggiudicatario sarà tenuto al rispetto delle indicazioni contenute nell'atto di nomina ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 196/2003.

Art. 10 - ONERI A CARICO DEL COMMITTENTE

Sono a carico dell'Amministrazione Regionale:

- il coordinamento generale del progetto inteso come verifica costante dell'aderenza delle attività svolte o programmate nell'ambito di quanto disposto dal presente capitolato e con gli obiettivi generali stabiliti dall'Amministrazione;
- la fornitura di locali idonei adeguatamente arredati ed attrezzati;
- le utenze (luce, telefono e riscaldamento);
- la manutenzione ordinaria e straordinaria di locali, impianti, arredi e attrezzature;
- il reintegro delle attrezzature danneggiate irreparabilmente quando non sia accertata una responsabilità a carico della ditta aggiudicataria;



- la pulizia dei locali;
- realizzazione e stampa del materiale informativo relativo alle iniziative promosse dai servizi;
- il materiale di consumo per il normale funzionamento dei servizi;
- la notifica all'appaltatore - ai sensi della L. 81/2008 e s.m.i. - della sussistenza nei locali di fonti di pericolo.

Art. 11 - ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

Sono a carico dell'affidatario

- il coordinamento gestionale ed operativo delle attività;
- la programmazione, conduzione, verifica e documentazione delle attività secondo quanto previsto dal presente capitolato e dal "Progetto Tecnico Gestionale". Tali attività di programmazione, gestione, monitoraggio e verifica dovranno essere effettuate in stretta collaborazione con l'ufficio Edilizia e OO.PP. competente ed il Responsabile del Procedimento;
- la messa a disposizione di eventuali ed ulteriori attrezzature informatiche per lo svolgimento del servizio;
- tenuta del registro di presenza del personale impiegato indicante la distinzione tra attività di affiancamento e attività di programmazione/verifica/coordinamento;
- rimborso danni eventualmente provocati a locali, arredi ed attrezzature;
- polizza assicurativa per la responsabilità civile per danni al personale, utenti o terzi, che venissero arrecati dal personale della ditta nell'espletamento del servizio.

Art. 12 - MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Responsabile del Servizio per l'Aggiudicatario, trimestralmente ed in modo posticipato, produrrà, apposita relazione di consuntivazione delle attività svolte da sottoporre all'approvazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto. Previo accertamento, il direttore dell'esecuzione emetterà "verbale di verifica di conformità", confermato dal responsabile del procedimento, della prestazione effettuata. Il responsabile del procedimento emetterà il relativo certificato di pagamento.

La rata di saldo sarà emessa entro gg. 30 dalla data di emissione del Certificato di verifica di Conformità di cui all'art. 322 del regolamento DPR n. 207/2010.

Detto corrispettivo terrà conto delle eventuali penali, comminate sulla base di quanto indicato al successivo art.13 del presente Capitolato Speciale descrittivo e prestazionale.

Le fatture, redatte secondo le norme fiscali in vigore saranno intestate a: Ufficio Edilizia e OO.PP. – Dipartimento Ambiente e Territorio, Infrastrutture, OO.PP. e Trasporti, – (C.F. 80002950766) — 85100 – Potenza. In caso di aggiudicazione in capo ad un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa, le fatture dovranno essere emesse dalla società mandataria. L'Aggiudicatario non potrà



pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.

Il pagamento dell'ultima fattura sarà effettuato solo se saranno completate anche le attività previste per il "Passaggio delle consegne", e, quindi, dopo la sottoscrizione del verbale di passaggio delle consegne da parte di entrambi i fornitori (il precedente ed il successivo).

Art. 13 - CONTROLLO E PENALITA'

Il controllo del servizio erogato e del rispetto di tutte le disposizioni speciali contenute nel presente Capitolato, sarà effettuato dalla Stazione Appaltante attraverso i propri organi del procedimento – Direttore dell'Esecuzione – Responsabile Unico del Procedimento.

L'aggiudicatario dovrà mettere a loro disposizione tutta la documentazione che verrà eventualmente richiesta per effettuare i controlli. Eventuali inadempienze verranno contestate mediante lettera raccomandata o posta elettronica certificata, con l'invito all'aggiudicatario a provvedere sollecitamente a fornire le dovute controdeduzioni. Qualora queste ultime non fossero ritenute esaustive, potranno essere applicate le seguenti penalità

A. sostituzione immediata del personale incaricato a seguito di:

- A.1 riscontro assenza titoli richiesti;
- A.2 danno ad un utente per cause di negligenza e irresponsabilità individuale;
- A.3 gravi e ripetuti ritardi di servizio, nonché inadempienze diverse nei servizi prestati;
- A.4 grave mancanza di riservatezza;

B. sanzioni economiche in caso di:

- B.1) assenza non sostituita degli operatori per una parte del proprio turno: 0,3% dell'importo contrattuale;
- B.2) assenza non sostituita degli operatori per l'intero turno: 0,5% dell'importo contrattuale;
- B.3) sospensione, anche parziale, immotivata del servizio: 1% dell'importo contrattuale;
- B.4) mancata presentazione della relazione annuale delle attività di monitoraggio e valutazione: 0,5% dell'importo contrattuale per ciascuna omissione;
- B.5) mancata effettuazione dell'attività di aggiornamento e formazione annuale: 0,5% dell'importo contrattuale;

C. risoluzione del contratto per inadempimento nelle seguenti ipotesi:

- C.1) al raggiungimento di n. 3 sanzioni riferibili ai precedenti punti a) e b);
- C.2) qualora fatti ascrivibili alla tipologia di cui al punto a.2 risultino di particolare gravità



ascrivibile a negligenze dell'aggiudicatario nella selezione del personale e nell'attività di controllo sul servizio;

-C.3) interruzione non motivata del servizio;

-C.4) altre ripetute e gravi inadempienze delle condizioni contrattuali;

-C.5) abituale deficienza e negligenza nell'esecuzione del servizio quando la gravità e la frequenza delle infrazioni, debitamente accertate e contestate, compromettano il servizio stesso;

-C.6) quando la impresa si renda colpevole di frodi o versi in stato di insolvenza;

-C.7) cessione totale o parziale del contratto o subappalto. Nel caso di cessione dell'Impresa, la prosecuzione del rapporto di servizio con la nuova Impresa sarà a discrezione dell'Amministrazione appaltante;

-C.8) per qualsivoglia altro inadempimento non espressamente contemplato nei precedenti paragrafi si farà luogo alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile.

L'applicazione delle penali predette, non preclude eventuali azioni giudiziarie da parte dell'Amministrazione Regionale, comprese richieste di risarcimento di eventuali danni materiali e morali.

La risoluzione del contratto, per gravi inadempienze contrattuali, fa sorgere a favore dell'Amministrazione il diritto di affidare il servizio ad altra Impresa. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dalla regione Basilicata.

L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali della Impresa, per il fatto che ha determinato la risoluzione.

Per ottenere la rifusione di eventuali danni subiti, il rimborso delle spese ed il pagamento delle penali, qualora la Impresa aggiudicataria, opportunamente avvisata, non adempia, l'Amministrazione Regionale potrà rivalersi, mediante trattenute sui crediti della ditta stessa, per servizi già eseguiti ovvero sulla cauzione definitiva, che deve essere immediatamente reintegrata.

Art. 14 – VARIAZIONI IN CORSO DI ESECUZIONE

Fermo restando quanto disposto all'art. 76 del Codice dei contratti, nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dalla stazione appaltante nel rispetto delle condizioni e dei limiti previsti nell'articolo 311 del Regolamento D.P.R. n.207/2010.

Art. 15 - CESSIONE DEL CONTRATTO – DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

L'istituto del subappalto è regolato dall'art. 118 del D. Lgs n. 163/2006.



E' vietato subappaltare qualsiasi altra operazione, sotto comminatoria dell'immediata risoluzione del contratto, e la perdita della cauzione, a titolo di risarcimento danni, salvo maggiori danni accertati.

Art.16 – PASSAGGIO DELLE CONSEGNE

E' previsto un "periodo di transizione" della durata di 30 giorni lavorativi da erogare su richiesta della S.A.

Durante il "periodo di transizione" , l'Aggiudicatario si obbliga a mettere a disposizione del successivo fornitore il proprio personale incaricato dell'erogazione dei servizi per adempiere, con la massima attenzione e diligenza, alle operazioni di passaggio delle consegne al nuovo fornitore dei servizi.

Il passaggio delle consegne prevede:

- la consegna di tutta la documentazione tecnica ed operativa prevista dagli standard tecnologici in vigore presso l'Amministrazione, opportunamente aggiornata alla data di passaggio delle consegne;
- un calendario di sessioni di addestramento e formazione per la presentazione tecnica del sistema e della sua documentazione;
- il trasferimento di tutte le ulteriori informazioni operative e tecniche che, se pure non previste dalla documentazione sono importanti per permettere al nuovo fornitore di assicurare la continuità del servizio;
- il verbale delle attività di passaggio delle consegne, redatto congiuntamente dal precedente e dal successivo fornitore, che preveda esplicitamente la attestazione da parte del successivo fornitore che il passaggio di consegne è avvenuto con esito positivo.

Art. 17 - REVISIONE PREZZI

L'istituto della revisioni prezzi è regolato dall'art. 115 del D. Lgs. n. 163/2006.

Art. 18 - GARANZIE

Cauzione definitiva.

Il concorrente aggiudicatario, è tenuto a costituire cauzione definitiva da presentare nelle forme previste dall'art. 113 del D. Lgs. 163/2006.

L'importo della garanzia ed il suo eventuale rinnovo, è ridotto del cinquanta per cento, per gli offerenti ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee delle serie UNI CEI ISO 9000, ovvero la dichiarazione della presenza di elementi significativi e tra loro correlati di tale sistema.



Per fruire di tale beneficio, il concorrente, in sede di offerta, dichiara il possesso del requisito e lo documenta, allegandone copia di cui dichiarerà la conformità all'originale della certificazione.

Nei casi di inadempimento anche di una sola delle obbligazioni assunte dall'aggiudicatario e fatti salvi i maggiori diritti della Regione, l'Amministrazione Regionale procederà all'incameramento della cauzione suddetta con semplice atto amministrativo ed avrà diritto al rimborso delle spese che dovesse eventualmente sostenere durante la gestione per fatto dell'aggiudicatario, a causa di inadempimento dell'obbligazione o cattiva esecuzione del servizio.

Resta salvo per l'Amministrazione Regionale l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

L'aggiudicatario è obbligato a reintegrare la cauzione di cui l'Amministrazione Regionale avesse dovuto avvalersi, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

La mancata costituzione della cauzione determinerà la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante.

La cauzione definitiva esaurisce i suoi effetti ad avvenuta approvazione del Certificato di Verifica di Conformità del servizio, di cui all'art. 322 del regolamento D.P.R. n. 207/2010.

Altre garanzie

La ditta aggiudicataria è la sola responsabile, senza riserve ed eccezioni, nei confronti dell'Amministrazione Regionale relativamente alla gestione del servizio reso con il proprio personale impiegato, ed è responsabile dei danni a chiunque causati: personale, utenti o terzi, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse.

Sono da ritenersi a carico della ditta gli oneri ed i rischi derivanti dall'utilizzo di attrezzature, materiali e quant'altro necessario per lo svolgimento del servizio stesso.

E' pertanto a carico della ditta l'onere della stipula di apposita polizza assicurativa R.C. contro tutti i rischi inerenti ogni fase della gestione del servizio in appalto.

La ditta è tenuta, prima dell'avvio del servizio, a pena di risoluzione del contratto, a dotarsi di apposita assicurazione riferita specificatamente al servizio oggetto del presente appalto.

Tale polizza, per la responsabilità civile per danni al personale, utenti o terzi, che venissero arrecati dal personale della ditta nell'espletamento del servizio, dovrà essere stipulata nei termini stabiliti ed indicati nello "schema di contratto". La polizza dovrà specificare che tra le persone s'intendono compresi gli utenti del servizio ed i terzi.

La polizza dovrà coprire l'intero periodo del servizio.

Resta stabilito che l'inadempimento o la difformità rispetto a ciascuno degli obblighi sopra evidenziati comporterà l'annullamento con conseguente DECADENZA IMMEDIATA DELL'AGGIUDICAZIONE nei confronti dell'impresa inadempiente e ciò senza pregiudizio di risarcimento di tutti i danni che potranno derivare all'Amministrazione procedente.



Art. 19 - FORO COMPETENTE

Le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione e nell'esecuzione del presente contratto che non siano risolte in via bonaria, sono devolute alla giurisdizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria: è in ogni caso escluso il ricorso all'arbitrato previsto dagli art. 806 e seg. del Codice di Procedura Civile. Per qualsiasi controversia è esclusivamente competente il Foro di Potenza.

Art. 20 - RINVIO

Per tutto quanto non contemplato dal bando e disciplinare di gara e dal Capitolato speciale d'appalto, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente legislazione nazionale e comunitaria.

B) NORME PRESTAZIONALI

L'attività dovrà svolgersi nell'esatto rispetto delle indicazioni fornite da questo Ente.

E' richiesta la redazione di un progetto integrato relativo alle attività richieste nel rispetto dei dettami del presente capitolato e comprensivo della fornitura di tutti i servizi comunemente definiti di attività di conduzione sistemistica che rimangono nella completa gestione della ditta aggiudicataria in collaborazione con il CTR Regionale.

Il fornitore si dovrà quindi adeguare nell'erogazione dei servizi richiesti a tutte le politiche di gestione implementate e gestite dal CTR rispettandone gli standard di sicurezza e di gestione.

Tutti i cambiamenti da effettuare sull'ambiente da mantenere dovranno essere concordati con l'Amministrazione che provvederà alla loro approvazione.

Art. 21 - DURATA E TERMINE DELLE ATTIVITÀ

La ditta aggiudicataria della gara (denominata in seguito Fornitore), assumerà l'onere di mantenere in esercizio l'ambiente applicativo e le componenti software che costituiscono l'infrastruttura tecnologica esistente per una durata di 36 mesi, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto.

Per i servizi oggetto della gara, sarà previsto al termine del periodo contrattuale un periodo di transizione, (passaggio di consegne) della durata di 30 giorni solari, (36° mese).

Durante il periodo di transizione il Fornitore avrà a disposizione personale dell'Amministrazione, attualmente incaricato nell'erogazione dei servizi, per le operazioni di passaggio di consegne, le quali saranno comunque coordinate dal responsabile incaricato dell'Amministrazione e dai responsabili tecnici della stessa.

Art. 22 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

I servizi di supporto all'operatività, manutenzione applicativa ed evolutiva dovranno essere erogati



presso il Dipartimento Ambiente e Territorio, Infrastrutture OO.PP. e Trasporti della Regione Basilicata, nella sede in C.so Garibaldi,139.

L'amministrazione si riserva, in ogni caso (con preavviso di almeno ventiquattro ore), di richiedere la presenza del personale incaricato dal fornitore presso la sede Regionale, citata nel capoverso precedente.

Qualora le attività sono svolte presso la sede del fornitore, le stesse potranno essere effettuate anche attraverso l'utilizzo di protocolli di accesso remoto che consentano – tramite una connessione sicura, dalla postazione remota del fornitore ai server del sistema - di effettuare le attività di manutenzione. Sarà onere dell'Amministrazione configurare opportunamente i sistemi per permettere l'intervento da remoto sui server che ospitano i software. Le modalità di connessione da remoto dovranno rispettare gli standard definiti dall'Amministrazione, che saranno comunicati allo stesso nella fase di avviamento del servizio, nel caso di attivazione della connessione remota il fornitore dovrà garantire ai responsabili tecnici incaricati dall'Amministrazione la possibilità di verificare anche la location fisica (locale adibito allo scopo e dedicato presso la sede del fornitore), dalla quale avverrà il collegamento, in ogni caso la stessa dovrà rispettare i requisiti minimi di sicurezza, (controllo accessi, infrastruttura di rete separata da quella "aziendale", ecc.) qualora gli stessi a seguito di verifica non siano ritenuti idonei il fornitore dovrà adeguarli secondo le indicazioni dell'Amministrazione. L'Amministrazione si riserva altresì la possibilità di effettuare visite periodiche per verificare che gli standard definiti vengano rispettati.

L'orario di lavoro relativo, invece, all'attività di affiancamento al personale dell'Ente che il fornitore dovrà garantire sarà il seguente:

Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 09.00 alle 14.00

Per tutte le attività straordinarie o che debbano essere effettuate per garantire i livelli minimi di servizio, ad esempio su errori bloccanti, tale orario non sarà considerato esaustivo per il fornitore e le penali sulla disponibilità dei sistemi applicativi, siano esse su base giornaliera, settimanale o mensile, non terranno conto dell'orario di lavoro ordinario ma dell'arco delle 24 ore 7 giorni su 7.

Nell'offerta tecnica dovranno essere indicati i livelli di servizio offerti, in riferimento a quelli definiti come minimali indicati nel presente capitolato.

Art. 23 - RESPONSABILITÀ, RUOLI E CONTROLLO DELLA FORNITURA

Per il coordinamento delle attività di controllo, il Fornitore nominerà un responsabile del progetto che si interfacerà con il RUP per il rispetto delle esigenze e priorità dell'Amministrazione e la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura nelle sue diverse fasi.

Il servizio dovrà essere erogato attraverso la costituzione di uno staff gestionale e tecnico che, coordinato dal Responsabile nominato dal fornitore e dal Responsabile dell'Amministrazione, coopererà operativamente e trasversalmente alle varie funzioni di gestione e supervisione definite dall'Amministrazione nello svolgimento delle attività di supporto all'operatività, garantendo così il ruolo di management dell'intero progetto.



Art. 24 - RESPONSABILE DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta tecnica il curriculum della figura professionale individuata come Responsabile del Progetto che dovrà possedere un'esperienza nel ruolo di almeno 5 anni cui verrà affidato il coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura dei Servizi di supporto all'operatività applicativa e di sviluppo.

Per ciascun Servizio di fornitura dovrà poi essere indicato dal Fornitore uno specifico Responsabile Tecnico della fornitura, cui l'Amministrazione potrà far riferimento per ogni aspetto tecnico ed organizzativo riguardante il Servizio di fornitura stessa.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesta una forte integrazione professionale e operativa tra le risorse impegnate nelle diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità e trasversalità nel supporto all'operatività e uniformità di comportamento nei confronti dell'Amministrazione.

Art. 25 - GRUPPO DI LAVORO DEL FORNITORE

La pianificazione del Gruppo di lavoro di un progetto è elemento fondamentale per la sua buona riuscita. Determinare ruoli e responsabilità, lo schema di interazione tra di loro, oltre a fare chiarezza consente all'Amministrazione di valutare la capacità operativa ed organizzativa del team dello stesso Fornitore.

Ciò premesso, il Fornitore si impegna a definire, per poi mantenere per il periodo contrattuale richiesto, un gruppo di lavoro che dovrà essere altamente qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

In particolare il Fornitore si impegna a:

- assicurare con continuità, per l'intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro (libro paga, contribuzioni, assicurazioni sul lavoro, ecc.);
- certificare le loro referenze professionali;
- salvaguardare l'Amministrazione da eventuali perdite di know-how nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà del Fornitore, sostenendo a proprio carico il periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione delle relative conoscenze e concordando con l'Amministrazione, il relativo piano di acquisizione delle competenze;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Le attività di conduzione saranno gestite essenzialmente da due gruppi di lavoro:

- *Gruppo di management*: prevede un supporto operativo e di supervisione trasversale ai vari ambiti di evoluzione del Sistema attraverso il supporto di apposite figure professionali, quali coordinatori di progetto, tecnici, esperti ecc... che saranno impegnati anche nelle attività di manutenzione, ma essenzialmente nel coordinamento e supporto al progetto ed al cliente.



- *Gruppo di Affiancamento ed Assistenza al Sistema*: incentrato prevalentemente sulla manutenzione evolutiva, adeguativa ed eventualmente correttiva del sistema, prevede anche l'affiancamento alla componente di supporto operativo da parte di profili quali quelli del team di sviluppo, analisti, esperti di metodologie, di database ed interoperabilità.

Inoltre il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la "continuità operativa", nel senso che pianificherà periodi di ferie e di formazione allo scopo di garantire sempre e comunque un "nucleo" operativo in grado di adempiere, nel rispetto dei livelli di servizio pattuiti, agli obiettivi pianificati.

Art. 26 - RUOLI E RESPONSABILITÀ

Vengono di seguito riepilogati i ruoli e le responsabilità che Fornitore ed Amministrazione ricopriranno nel periodo contrattuale, relativamente allo svolgimento dei diversi Servizi ed Attività:

Supporto all'operatività e Manutenzione del Sistema – **Fornitore**;
Coordina il personale dedicato al servizio - Fornitore – **Amministrazione**;
Stabilisce i requirement di gestione - Fornitore – **Amministrazione**;
Propone cambiamenti - Fornitore – **Amministrazione**;
Approva ed autorizza i cambiamenti – **Amministrazione**;
Notifica agli utenti coinvolti i tempi necessari e le implicazioni - **Fornitore** – **Amministrazione**;
Implementazione del cambiamento – **Fornitore**;
Verifica che il cambiamento soddisfi gli obiettivi e non abbia alcun impatto negativo – **Amministrazione**;
Rapporto sui risultati del cambiamento - **Fornitore** – **Amministrazione**;
Gestione del controllo di qualità – **Amministrazione**;
Traccia e Rapporto sulle prove effettuate – **Fornitore**;
Coordina il personale dedicato al controllo e verifica del servizio - **Fornitore** – **Amministrazione**;

Art. 27 - IL CONTROLLO DELLA FORNITURA

Il controllo del servizio in corso di erogazione deve consentire una conoscenza delle condizioni del servizio erogato (Status), con evidenza delle eventuali aree che richiedono attenzione particolare. Il processo di monitoraggio e controllo fornirà un feedback che potrà poi consentire delle azioni di recupero e miglioramento sul livello del servizio stesso.

Ciò premesso, l'Amministrazione controllerà continuamente l'avanzamento dei lavori, tramite richiesta al Fornitore di specifici reports per :

- la verifica dei livelli di servizio prestabiliti;
- l'analisi dei singoli piani di attività/servizio;
- riunioni di verifica ed avanzamento lavori

La costituzione dell'ambiente tecnologico dovrà essere effettuata utilizzando prodotti software in linea con quelli utilizzati attualmente e che costituiscono l'infrastruttura tecnologica da mantenere.

Art. 28 - COMUNICAZIONE TRA IL DIPARTIMENTO AMBIENTE E TERRITORIO, INFRASTRUTTURE



OO.PP. E TRASPORTI E FORNITORE

L'Amministrazione ha la necessità di garantirsi, con tempestività ed in modo appropriato, tutte le informazioni i dati e quant'altro inerente le attività svolte e da svolgersi nell'ambito dei servizi richiesti.

Il Fornitore, a tal proposito, dovrà predisporre una modalità operativa finalizzata alla gestione generale del progetto che dovrà prevedere:

- La verifica e il controllo in tempo reale di ogni attività svolta;
- Le versioni dei software eventualmente implementati e, più in generale, del codice rilasciato con relativa documentazione;
- I risultati raggiunti;
- Le attività e le azioni di manutenzione;
- Tutti gli altri documenti relativi alla fornitura;

Le informazioni dovranno essere rese disponibili attraverso un'interfaccia semplice ed intuitiva, con la possibilità di aggregare dati ed informazioni e "profilabile" a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.

Rappresentando, quindi, il sistema come il repository di tutte le informazioni, il fornitore dovrà indicare le modalità di gestione che ritiene più adatte per la gestione del progetto.

Il fornitore dovrà prevedere modalità e automatismi che impediscano la modifica non autorizzata dei documenti.

Tutte le comunicazioni ufficiali del fornitore in merito all'erogazione dei servizi, che dovranno essere cartacee e protocollate, dovranno essere indirizzate al Responsabile del Contratto.

Tutte le comunicazioni ufficiali dell'Amministrazione, che saranno anch'esse cartacee e protocollate, saranno indirizzate al Responsabile del Progetto.