

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO PER LA REALIZZAZIONE DELLA PIATTAFORMA SOFTWARE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI COMUNI DELL'AMBITO SOCIALE DEI COMUNI DI ALTAMURA (capofila), SANTERAMO, GRAVINA DI PUGLIA, POGGIORSINI

CUP

CIG

Comune di Altamura

Ufficio di Piano

1. Premessa

Questo documento descrive i requisiti tecnici del progetto relativo alla progettazione e realizzazione della **PIATTAFORMA SOFTWARE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI COMUNI DELL'AMBITO SOCIALE DEI COMUNI DI ALTAMURA, SANTERAMO, GRAVINA DI PUGLIA, POGGIORSINI** nonché della fornitura dei servizi di:

- ✓ Workflow Management System
- ✓ Installazione, formazione, assistenza e manutenzione necessari alla messa in esercizio del "Sistema Informativo Servizi Sociali" dell'Ambito sociale territoriale
- ✓ Promozione e diffusione del Progetto
- ✓ Redazione della Carta dei Servizi di Ambito

Il progetto prende spunto dalla necessità evidenziata da tutti i Comuni dell'Ambito territoriale di procedere all'acquisizione di una soluzione applicativa unica che consenta la gestione unificata delle varie attività prioritariamente dei servizi socio-assistenziali e, successivamente, dei servizi socio-educativi, socio-sanitari ed in generale di tutti i servizi relativi alla programmazione d'Ambito del Piano di Zona ed alle politiche sociali in senso lato rendendo uniformi e disponibili tutti i dati che attualmente vengono gestiti in maniera cartacea ed in modo autonomo da ciascun Comune.

La procedura informatica dovrà rispondere alle specifiche ed ai requisiti tecnici che verranno di seguito specificati.

2. Oggetto

Il presente capitolato disciplina la realizzazione del progetto, in termini esecutivi, della piattaforma software per una GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI SOCIALI dei Comuni facenti parte dell'Ambito Sociale di Altamura.

L'offerta tecnica e la sua realizzazione deve rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato e deve essere progettata tenendo in considerazione che i database e i software applicativi dovranno essere disponibili ed utilizzati presso gli enti partecipanti compresa la ASL territoriale di competenza ed i soggetti del Terzo Settore che operano in convenzione con l'Ambito.

La situazione attuale delle banche dati è eterogenea: le informazioni sono archiviate con differenti modalità, la stessa informazione è talvolta memorizzata più volte, pertanto risulta impossibile la condivisione di dati da parte dei diversi uffici e difficoltoso, per chi non gestisce direttamente la pratica, conoscerne lo stato.

Il primo obiettivo è quindi quello di creare una banca dati comune ai vari uffici dei Servizi Sociali, per poi arrivare a gestire congiuntamente tutte le problematiche relative agli interventi effettuati dai diversi servizi.

L'applicativo software deve consentire di snellire, gestire ed organizzare al meglio le attività dei Servizi Sociali, offrendo strumenti di archiviazione, ricerca, integrazione e produzione di reports statistici.

Da una parte, l'applicativo software deve essere per gli operatori uno strumento di lavoro facile ed immediato per privilegiare la parte gestionale e decisionale del loro lavoro, dall'altra deve consentire agli Amministratori di monitorare le risorse economiche a propria disposizione, nonché di avere in qualsiasi momento il quadro di tutti gli interventi chiusi ed in corso.

Di seguito viene schematizzato il flusso dell'informazione che la soluzione proposta dovrà gestire.

I dati anagrafici della persona richiedente un intervento devono poter essere recuperati anche ed eventualmente dai database anagrafici comunali esistenti attraverso webservices.

I dati forniti dai Comuni nel formato specificato dovranno essere presi in carico automaticamente dal programma.

L'operatore al front office potrà ricercare nel database anagrafico del software fornito il nominativo dell'utente; una volta trovato e scelto verranno compilati automaticamente i campi relativi ai dati anagrafici, mentre dovranno essere inseriti quelli di diversa natura, come per esempio il tipo di intervento richiesto dall'utente (un contributo economico, piuttosto che un buono o una richiesta di esenzione...).

In funzione del tipo di intervento richiesto verranno compilate altre maschere; in ogni caso tutti i dati raccolti attraverso colloqui, indagini e altri canali verranno a costituire una cartella dati dell'utente. In qualsiasi momento gli operatori abilitati all'utilizzo del software ed in funzione delle specifiche autorizzazioni all'accesso ai dati, devono poter velocemente risalire ad informazioni aggiornate e complete su un determinato utente in carico e qualsiasi componente del suo nucleo familiare.

Dovrà essere previsto un registro delle prestazioni effettuate dai singoli operatori del servizio che utilizzano l'applicativo al fine di disporre di un elenco storico delle attività effettuate, dal quale potrà essere consultata la cartella dati dell'utente per facilitarne la ricerca.

Dovranno essere previsti moduli per effettuare tutte le interrogazioni e le stampe necessarie per lo svolgimento del lavoro in modo veloce, pratico e funzionale. Per esempio la modulistica inerente all'intervento di un utente (avviso per la riscossione di una quietanza, riepilogo contributi erogati in un dato periodo, ecc) e report statistici vari (elenco domande esaminate in un determinato periodo, contributi economici erogati in un determinato periodo, elenco richiesta esenzione per pagamento servizi scolastici...).

Gli **obiettivi principali** perseguiti dal progetto sono sinteticamente i seguenti:

- mettere a disposizione degli operatori dell'Ambito strumenti informatici che consentano di
- affrontare in modo completo, omogeneo, razionale ed efficace le loro mansioni;
- disporre di un sistema informativo che permetta a tutti i soggetti decisionali, a qualunque livello, di disporre delle informazioni loro necessarie e di poterle elaborare;
- mettere i Comuni e la ASL (Unità di Valutazione Multidimensionale) in condizione di dotarsi di una procedura che possa permettere di inserire dati relativi ai vari servizi erogati dal Settore Servizi Sociali in maniera controllata ed in assoluta sicurezza, in modo da scambiare informazioni con altri enti attraverso meccanismi telematici;
- migliorare e rendere più efficienti le attività di front-office e quindi il rapporto con gli utenti ed i fruitori dei servizi ed in generale, con i cittadini.

L'oggetto della fornitura dovrà permettere la gestione sovracomunale del sistema da parte dell'Ufficio di Piano e la gestione comunale da parte dei Comuni afferenti all'Ambito Sociale di Altamura di vari servizi specifici, in particolare almeno le seguenti funzionalità:

- gestione anagrafica dell'utente (richiedente/beneficiario) e del relativo nucleo familiare
- (situazione anagrafica, abitativa, reddituale e patrimoniale);
- collegamento con servizi demografici per estrapolazione ed aggiornamento dati;
- compilazione di una cartella sociale utente con possibilità di elaborazione dati relativamente al bisogno segnalato (tipologia prestazioni sociali richieste) ed ai

servizi fruiti dal nucleo familiare (prestazioni erogate) da parte dell'Operatore sociale (attraverso password d'accesso);

- calcolo del minimo vitale (secondo il vigente regolamento d'Ambito);
- gestione centri estivi (iscrizione, frequenza e pagamento retta);
- gestione asilo nido e altri servizi socio-educativi (spazio-gioco, ludoteche, pre-scuola...)
- (iscrizione, frequenza e pagamento retta);
- gestione servizio territoriale tutela minori, servizio affido e servizio di assistenza educativa
- domiciliare minori (ADM) e disabili ed assistenza scolastica;
- gestione erogazione contributi economici (titoli sociali) con aggiornamento contabile rispetto alla situazione del nucleo (consuntivo contributi erogati);
- gestione ricoveri persone anziane e disabili (integrazione rette RSA, comunità e posti di sollievo e/o incasso quote di compartecipazione);
- gestione servizio trasporto sociale anziani/disabili;
- gestione soggiorni climatici e di vacanza;
- gestione servizio assistenza domiciliare (SAD) per anziani e disabili (ore operatori/ore utenti);
- gestione altri servizi a domicilio con relativa bollettazione dei costi;
- aggiornamento e stampa singole schede, inclusa la gestione contabile;
- elaborazione dati statistici;
- elaborazione e stampa lettere/bollettini e ricevute di pagamento.

Nel progetto e quindi, nell'offerta tecnica complessiva saranno compresi i servizi d'installazione e configurazione degli applicativi e dei software nonché le personalizzazioni iniziali di modelli e documenti e la formazione del personale dei comuni interessati, necessari ai fini del corretto funzionamento degli applicativi per garantire la fruibilità dei servizi da parte degli enti collegati.

Il software applicativo:

- deve garantire un elevato grado di interattività;
- deve garantire la gestione parametrica dei dati relativi ai procedimenti;
- deve garantire la possibilità per l'amministratore di sistema di personalizzare diversi elementi: dai workflow interni (articolazione e sequenza delle fasi di lavorazione), ai testi modello per la produzione di atti, ai tempi che regolano varie scadenze, ai parametri che intervengono nei calcoli;
- deve garantire la possibilità di monitorare sia la durata dell'intero procedimento sia i tempi intermedi tra i vari step;
- deve garantire la produzione automatica degli atti sulla base dei dati presenti;
- deve prevedere la possibilità di personalizzare l'iter della pratica e del workflow;
- deve assicurare la possibilità di gestione per più enti contemporaneamente e per più operatori/utenti dello stesso ente contemporaneamente;
- deve essere allineato agli indirizzi ed agli standard del settore definiti da DIGITPA, Ministero della Funzione Pubblica, ecc.;
- deve prevedere la possibilità di allegare alla pratica ogni genere di documento elettronico, compresi i documenti scansionati digitalmente (la scansione del documento potrà essere effettuata con strumenti e metodi esterni all'applicativo);
- deve garantire la possibilità di accedere alla base dati mediante browser Internet per consentire interrogazioni esterne;
- deve garantire la possibilità di una facile pubblicazione delle informazioni sul sito di ciascun Comune e su quello dedicato al Piano di Zona;

- deve consentire l'identificazione dei dati mediante codici univoci di tipo standard, in particolare con il codice fiscale registrato nell'Anagrafe comunale;
- deve assicurare livelli di abilitazione differenziati per gli utenti in funzione delle operazioni e
- applicazioni consentite ad ognuno mediante attivazione delle politiche di sicurezza di accesso;
- deve garantire la gestione elettronica dei documenti di tipo amministrativo e la loro indicizzazione;
- deve supportare il processo di Firma Digitale;
- deve favorire la personalizzazione di tutti i modelli necessari a garantire l'utilizzo completo
- degli applicativi e la funzionalità degli uffici anche rispetto alle identità comunali interessate.

Il progetto e l'offerta tecnica deve comprendere anche:

- il supporto all'avviamento di tutte le attivazioni del software
- la personalizzazione iniziale della modulistica
- l'assistenza e la manutenzione compresa fino al 31/12/2011 e, comunque, fino all'anno
- successivo rispetto all'effettiva operatività del software
- la formazione completa di tutti gli operatori interessati di tutti gli enti a progetto, ivi compresi gli Amministratori di Sistema, secondo il programma concordato con l'Ufficio di Piano
- ogni software, materiale o altro, non indicato, ma che la ditta riterrà opportuno consegnare, o comunque risulti necessario al corretto e completo funzionamento del sistema
- dovranno essere incluse tutte le licenze di software di terze parti necessarie all'utilizzo dell'applicativo, ad esclusione di sistemi operativi per i client ed eventuali pacchetti di produttività individuale (pacchetto Microsoft Office o similari);
- la fornitura, l'installazione e la configurazione del Data Base Management System relazionale proposto oltre al suo relativo "tuning" di assestamento

Inoltre si considera parte integrante del progetto, l'impegno da parte della ditta aggiudicataria ad effettuare formazione aggiuntiva per eventuali richiedenti alle condizioni economiche contenute nell'offerta; l'incarico per l'attività di cui sopra, verrà affidato con successivo atto rispetto all'aggiudicazione della gara, pertanto l'importo non è da intendersi incluso nell'importo a base d'asta.

Tutto il progetto si intende, come già specificato, "chiavi in mano", il che significa che eventuali software o utility non menzionati nel presente capitolato, ma che la ditta riterrà opportuno consegnare o risulti necessario al corretto e completo funzionamento del sistema che si andrà ad installare dovrà essere incluso.

3. Esigenze applicative e requisiti

Con riferimento all'Ambito Sociale di Altamura, si richiede la disponibilità di una soluzione che consenta la creazione di una piattaforma di accesso alle informazioni degli assistiti di tutti i Comuni facenti parte del Piano di Zona.

Tutti i Comuni dell'Ambito, la ASL e gli operatori/enti esterni dovranno poter accedere alla stessa soluzione software per la gestione dei propri servizi/uffici e per ciascuno dovrà essere realizzata la specifica procedura di interfaccia. Si verrà così a costituire un sistema unico, veloce e sicuro di raccolta ed elaborazione dati statistici partendo dai dati gestionali prodotti da ogni servizio sociale del singolo comune appartenente al Piano di Zona.

In termini generali l'architettura applicativa si deve basare su tre livelli: uno di divulgazione, uno di front-office ed uno di back-office.

Il livello di divulgazione deve consentire ai cittadini di reperire le informazioni generali relative agli uffici preposti e all'erogazione dei servizi, oltre al dialogo con gli enti di riferimento.

Il livello di front-office, deve permettere agli operatori di interagire direttamente con i cittadini, tramite la raccolta di richieste ed informazioni, l'avvio di procedimenti, l'erogazione di servizi e il rilascio di documentazione.

Il livello di back-office, per gli operatori degli enti, deve costituire il supporto al perfezionamento degli atti informativi ed amministrativi interni alla amministrazione interessata dai procedimenti dello sportello. Deve garantire la comunicazione e distribuzione di informazioni in termini di atti, circolari, modulistica e quant'altro, consentendo di mettere a fattor comune non solo la documentazione ma anche la relativa conoscenza.

Le aree specifiche d'interesse dei servizi sociali di ciascun Comune e quindi, complessivamente, del Piano di Zona sono riassunti nello schema seguente:

- Adulti in difficoltà
- Anziani
- Minori e famiglie
- Disabili

Questo principio generale, accompagnato da esigenze di efficienza e di economicità, si traduce in una serie di esigenze sintetizzate di seguito:

- accesso multiutente e multiente in tempo reale alle procedure,
- modularità del software applicativo,
- semplicità d'uso e uniformità operativa,
- sistema di sicurezza e riservatezza dei dati,
- utilizzo di banche dati relazionali
- utilizzo di moderne tecniche di programmazione,
- utilizzo di sistemi aperti e completa garanzia di accesso indiscriminato a tutto il software
- alte prestazioni in tempi di risposta,
- aderenza agli indirizzi della Pubblica Amministrazione Centrale.

I requisiti secondo cui il sistema informatico dovrà quindi essere realizzato sono i seguenti:

Omogeneità: tutti i software applicativi offerti devono essere omogenei per tecnologia di sviluppo, interfaccia utente ed agire su un'unica Base Dati. L'interfaccia utente dovrà essere omogenea ed uniforme tra le varie applicazioni. Il livello di divulgazione dovrà essere di tipologia web-based, per consentire agli utenti di poter consultare le informazioni rese fruibili attraverso i più comuni browser internet.

Elevata integrazione: i dati gestiti devono poter essere trattati come patrimonio informativo integrato con ampio grado di indipendenza tra i moduli applicativi che li hanno generati. Il patrimonio informativo (base dati) dovrà essere gestito attraverso un R.D.B.M.S. di tipo standard e non proprietario; il sistema, per la sua specifica natura di gestore di processo, deve integrare nella base dati sia funzioni di gestione documentale che di gestione dati alfanumerici, i quali dovranno comunque poter essere riversati in un più vasto ambiente di data warehousing di tipo relazionale. Dovranno essere garantite le integrazioni (inclusi strumenti di esportazione delle basi dati) tra il software applicativo e gli strumenti di office automation più diffusi: word processor, fogli elettronici, database, tool di presentazione, posta elettronica, internet, agende condivise, ecc.; dovrà essere garantita l'integrazione del software applicativo con applicazioni e strumenti specifici quali, in particolare: o strumenti hardware e software di gestione di sportelli al cittadino

(informativi e di rilascio di documenti), o strumenti hardware e software per la gestione ottica dei documenti.

Dovrà essere garantita l'**indipendenza** del software applicativo dal database, dai sistemi operativi e dalle piattaforme hardware: deve essere, in altre parole, garantita la possibilità di attivazione su differenti soluzioni architettoniche; è comunque ritenuto titolo preferenziale la possibilità di utilizzare ambienti open-source.

L'architettura generale dovrà essere di tipo Web 2.0.

La Ditta fornitrice deve garantire di essere proprietaria del software proposto, per cui qualsiasi modifica richiesta dall'Ambito potrà essere analizzata, valutata ed eseguita senza alcuna pregiudiziale da parte di terze parti che possano vantare diritti di proprietà sul software offerto.

Accessibilità: in concerto con le impostazioni di sicurezza, deve poter consentire l'interrogazione dei dati senza vincoli o limitazioni di sorta e deve consentire l'estrazione di informazioni sia tramite gli applicativi forniti sia tramite gli opportuni strumenti forniti dal DBMS per elaborazioni personalizzate e/o statistiche.

Pubblicazione automatica: si dovranno prevedere opportuni tools per l'automazione della pubblicazione sul sito Internet dei dati gestiti pubblicabili.

Espandibilità: i criteri di progettazione adottati nella realizzazione delle funzioni applicative devono essere aperti a futuri sviluppi. In particolare si deve garantire la compatibilità verso le indicazioni contenute nel piano nazionale di e-government.

Completezza: le funzioni applicative previste devono soddisfare le necessità indicate dalle normative nell'accezione più generale del termine e dagli eventuali usi gestionali presenti nell'Ambito

Modularità: le macrofunzioni applicative previste devono poter essere adottabili singolarmente secondo piani di installazione scelti autonomamente dall'Ente nel solo rispetto dei vincoli legati alla logica dell'integrazione dei dati.

Elevata interattività: nell'utilizzo e nell'aggiornamento dei dati, i dati immessi dall'operatore devono divenire immediatamente disponibili agli altri utenti al momento stesso della loro conferma al termine del completamento delle maschere video. Le eventuali fasi differite nell'aggiornamento dei dati devono essere rigorosamente limitate alle situazioni in cui esse sono imposte da precisi ed ineliminabili vincoli normativi o consuetudini gestionali ampiamente giustificate da precisi rapporti di interdipendenza fra uffici.

Automatismi: l'aggiornamento dei dati interessanti più uffici deve essere effettuato dalla fonte da cui hanno tratto origine.

Facilità d'uso: deve essere prevista l'utilizzazione di tecniche atte a guidare l'operatore nello svolgimento delle sue mansioni.

Guida in linea: deve essere assicurata la presenza di una guida operativa in linea contestuale disponibile agli operatori degli applicativi.

Riservatezza: deve essere assicurata la riservatezza delle informazioni tramite l'uso di idonei strumenti hardware e software sia d'ambiente che applicativo.

Sicurezza: a livello di applicazione deve essere possibile definire diversi sottolivelli di sicurezza per ogni funzione applicativa, con la possibilità da parte dell'amministratore di sistema di gestire sia l'abilitazione che la disabilitazione.

Sicurezza dei dati personali: le procedure devono rispettare in toto quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 in merito alla sicurezza dei dati. In particolare, accettando le condizioni del presente capitolato e del bando, il fornitore si rende disponibile per la verifica della messa in sicurezza e della gestione dei dati da parte di un ente terzo, che certificherà l'efficacia degli strumenti utilizzati e delle azioni svolte dal fornitore.

Rispetto delle normative: le procedure devono rispettare quanto previsto dalle normative sull'usabilità e l'accessibilità degli applicativi, previste da DIGITPA

Efficienza: il sistema deve essere stato progettato per consentire elevata efficienza nei tempi di risposta in particolare per le transazioni on line.

Predisposizione dei software alla gestione e utilizzo della Firma digitale e all'interoperabilità (comunicazioni, estrazioni etc mediante documento XML).

Possibilità di **collegamento** con altri sistemi locali o remoti.

Predisposizione del sistema del **Soddisfacimento**, per i servizi oggetto del presente Capitolato, dei livelli di servizio, come indicati nel *Manuale dei livelli di servizio sul settore ICT* (http://www.cnipa.gov.it/site/_files/Manuale_vers_1_8.pdf) elaborato dall'AIPA (www.cnipa.gov.it) per supportare l'operatore pubblico a individuare criteri di valutazione dei servizi informatici e l'ente pubblico a formulare i propri contratti in maniera corretta.

La soluzione proposta deve possedere un elevato livello di *conformità ai requisiti generali espressi nella norma ISO 9126*:

1. Funzionalità operativa

Si intende per funzionalità il corredo di capacità operative che la procedura automatizzata è in grado di supportare nell'ambito dell'area applicativa cui la procedura automatizzata si rivolge.

L'integrità del software e dei dati è un'ulteriore caratteristica della funzionalità operativa, intendendo per integrità la possibilità di controllare ed impedire che persone non autorizzate accedano al software ed ai dati.

Elementi della funzionalità operativa sono:

- volumi,
- controllo logico dell'accesso,
- presenza dei livelli di accesso,
- tecnologia progettuale.

2. Affidabilità

Si intende per affidabilità la capacità di mantenere un buon livello di prestazione per merito dell'assenza di malfunzionamenti nella procedura automatizzata o, in caso di errore, della possibilità di ripristinare in breve tempo la situazione precedente.

E' la caratteristica più importante poiché se viene meno l'affidabilità della procedura automatizzata, vengono meno anche le sue prestazioni, con evidenti ripercussioni economiche e produttive.

Elementi dell'affidabilità sono:

- tolleranza ai guasti
- maturità.

3. Usabilità

Si intende per usabilità la caratteristica che indica la possibilità sia di apprendere l'utilizzo sia di operare con una determinata procedura automatizzata; con riferimento all'esecuzione sia tramite un determinato hardware sia in uno specifico ambiente operativo.

E' importante la modalità di colloquio tra utilizzatore e procedura automatizzata, ed in particolare modo, la riduzione e la facilitazione delle attività di immissione dei dati e la possibilità di avere una guida nella successione delle operazioni da eseguire.

Elementi dell'usabilità sono:

- facilità di installazione,
- struttura guida,
- flessibilità immissione dati,
- apprendimento,
- comunicabilità,
- completezza nella documentazione,
- chiarezza nella documentazione,
- formazione.

4. Efficienza

Si intende per efficienza la capacità della procedura automatizzata di fornire il miglior livello di prestazione in base alla struttura hardware e software che supporta la procedura automatizzata stessa.

Il criterio di valutazione della caratteristica efficienza è:

- velocità operativa.

5. *Manutenibilità*

Si intende per manutenibilità l'attitudine della procedura automatizzata ad adeguarsi al mutare delle normative e dei regolamenti e/o all'evoluzione organizzativa dell'Ambito e che quindi esista un adeguato contratto di manutenzione del sistema.

Sono tipiche di questa caratteristica: la presenza di una buona documentazione tecnica, la disponibilità di procedure di test, ecc.

Elementi della manutenibilità sono:

- capacità di adeguamento,
- manutenzione del sistema.

6. *Portabilità*

Si intende per portabilità la caratteristica della procedura automatizzata:

- di poter funzionare su diverse versioni dello stesso sistema operativo,
- di permettere lo scambio di dati con altri prodotti software
- di funzionare su diverse configurazioni hardware e su diversi sistemi operativi,
- di poter operare su tecnologie avanzate, quali sistemi aperti, sistemi in rete e interfaccia
- WINDOWS.

Elementi della portabilità sono:

- compatibilità tra le versioni del sistema operativo,
- compatibilità dei dati,
- indipendenza dall'hardware,
- indipendenza dal sistema operativo.

Il sistema così concepito dovrà ispirarsi ad un modello organizzativo flessibile, capace di adattarsi ad una realtà complessa e mutevole e dovrà essere in grado di offrire un valido supporto al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione tecnico-amministrativa.

La soluzione offerta dovrà pertanto:

- supportare il processo tecnico ed amministrativo della singola Amministrazione comunale e complessivamente, dell'Ambito territoriale dei Comuni associati con l'Accordo di programma del Piano di Zona;
- favorire la cooperazione e l'integrazione tra i soggetti interessati;
- facilitare l'interconnessione con banche dati esterne relative ai cittadini del bacino dell'Ambito
- guidare ed essere di ausilio sia agli operatori di sportello sia, più in generale, a tutte le parti coinvolte nel processo, per quanto riguarda il loro apporto ai procedimenti gestiti (ad es. Ufficio di Piano...);
- gestire organicamente tali apporti al fine di ottimizzare la condivisione ed il flusso delle informazioni.

4. Caratteristiche tecniche e funzionali richieste al software

I moduli applicativi forniti dovranno rispettare la normativa vigente relativa alla materia di competenza e saranno installati presso il CED dell'Ufficio di Piano del Comune Capofila attraverso il quale saranno utilizzati dai singoli Enti. Di seguito sono indicate le caratteristiche funzionali degli applicativi che costituiranno la piattaforma di gestione dei servizi sociali. L'obiettivo è d'informatizzare le seguenti aree, che negli Enti aderenti potrebbero anche avere una suddivisione organizzativa differente.

4.1 Caratteristiche specifiche di ogni area

I. SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA

a. SERVIZIO ANZIANI

Gestione servizi domiciliari

Valutazione multidimensionale

Gestione dimissioni protette

Soggiorni climatici

Integrazione rette strutture residenziali e semiresidenziali

RSA

Buoni sociali, voucher, contributi, assegni di cura...

Trasporto

Elenco Assistenti familiari

Gestione interdizioni/tutele/curatele/amm.re di sostegno

b. SERVIZIO MINORI, FAMIGLIE ED ADOLESCENTI

Gestione servizio educativo a domicilio

Gestione servizio educativo scolastico

Gestione affidi ed adozioni

Gestione Centro di Aggregazione e di Promozione per adolescenti/giovani

Interventi connessi all'autorità giudiziaria minorile (decreti TM, relazioni psicologi, ...)

Contributi, buoni e voucher alla famiglia

Pagamento rette per servizi residenziali e/o semiresidenziali per minori

Trasporti

Centri estivi

Servizi educativi (pre e post-scuola...)

c. SERVIZIO DISABILI

Gestione servizio educativo/di assistenza a domicilio

Gestione rette servizi diurni, residenziali ed educativi

Gestione pratiche abbattimento barriere architettoniche

Gestione interdizioni/tutele/curatele/amm.re di sostegno

Soggiorni climatici

Buoni sociali e voucher

Trasporti

d. POVERTA' ESTREMA

Gestione contributi

Gestione servizio di assistenza a domicilio

Gestione elenchi associazioni di volontariato

e. UFFICIO DI PIANO

Gestione tavoli di lavoro

Gestione progetti

Gestione Fondi

4.2 Caratteristiche trasversali alle varie aree

- Gestione operatori con vari livelli di autorizzazione e personalizzazione menù
- Massima garanzia di riservatezza dei dati sensibili con controllo sull'accesso in interrogazione e aggiornamento per tipologia di dati secondo D. 196 del 30.6.2003.
- Gestione front-office delle richieste con scheda di primo contatto con tipologia della domanda e informazioni minime anagrafiche e residenziali.
- Gestione front-office delle richieste con registrazione della domanda completa : (Dati anagrafici del soggetto; dati anagrafici della famiglia; classificazioni varie relative a tipologia di richiesta, problematiche, provenienza, condizione lavorativa, alloggio, tipologia di intervento, area competenza, referente; redditi ed ISEE; ecc...)

- Gestione storica di 3 tipologie di famiglia: Nucleo familiare risultante all'Anagrafe dei residenti del Comune interessato; Nucleo familiare reale; Nucleo familiare dei "tenuti agli alimenti", Nucleo comprensivo dei soggetti a carico.
- Gestione scambio informazioni con ditte fornitrici di servizi in appalto per verifiche delle prestazioni effettuate e registrazione delle presenze per facilitare le operazioni contabili (es. fatturazione dei pasti a domicilio o dei servizi...).
- Gestione semplificata e automatizzata dell'emissione delle fatture e/o bollettazione con identificazione dei servizi erogati per periodo e calcolo automatico degli importi da fatturare in base a formule personalizzabili e suddivisione in quote dei servizi erogati ad un utente per emissione fatture a più intestatari.
- Gestione storica e parametrizzata delle formule di calcolo per tipologia di prestazione per determinare gli importi delle rette.
- Gestione storica e parametrizzata delle tariffe per tipologia di prestazione con simulazione del gettito e con prova cambi tariffari per tipo prestazione.
- Gestione bilancio del servizio: controllo in tempo reale del budget; movimenti entrata;
- movimenti uscita; capitoli con importi; simulazione di previsione delle varie tipologie (es. erogazione contributi economici, ecc.).
- Gestione banca dati documentale:
 - ✓ costituzione di un fascicolo personale per ogni utente che possa contenere documenti in formato elettronico (word, pdf, open office, ecc.) ed il collegamento con documenti acquisiti con scanner ;
 - ✓ il fascicolo potrà contenere informazioni parametriche configurabili liberamente in base alle esigenze del singolo ente.
- Gestione programmazione interventi e visite con calendario delle prestazioni:
- Possibilità di implementazione circa la registrazione delle prestazioni ed interventi effettivamente svolti anche in loco mediante strumentazione informatiche e/o mediante connessione web e/o umts (notebook, palmari, smartphone, ecc.);
- Gestione contabile.
- Gestione graduatorie e criteri per l'accesso ai servizi parametrizzata con possibilità quindi di definire moduli di valutazione con voci variabili e punteggi variabili o discrezionali e calcolo automatico.
- Gestione iter della pratica:
 - ✓ definizione per tipo di intervento di una sequenza logica di operazioni da eseguire in relazione agli esiti dei vari passi;
 - ✓ scheda di controllo delle attività da svolgere e i referenti per ogni passo;
 - ✓ controllo dello stato di avanzamento delle pratiche;
 - ✓ controllo dei tempi per ogni fase;
 - ✓ rendicontazione sui tempi di esecuzione delle fasi;
 - ✓ gestione dei questionari e delle schede informative parametrizzata e personalizzabile.
- Gestione situazione complessiva della domanda sociale;
- Gestione statistiche parametriche con ricerca su vari campi
- Gestione estrazione di varie informazioni necessarie al Controllo di Gestione.
- Gestione Scheda riepilogo Utente/Famiglia:
- Controllo delle richieste presentate e delle prestazioni erogate ad un soggetto per tipologia di intervento o complessive con la possibilità di controllare tutte le attività collegate al suo nucleo familiare.
- Gestione erogazione contributi economici.
- Gestione riepilogo prestazioni e contributi economici (dati utenti, operatori, tipo prestazione) con ricerca su vari campi:
 - ✓ Servizio/Struttura;

- ✓ Periodo;
- ✓ Tipologia Prestazione/Contributo.
- Collegamento web con sedi distaccate dei singoli comuni o delle ditte appaltatrici dei servizi per rilevazione o inserimento delle prestazioni e delle presenze degli utenti eseguito con autenticazione sicura e con criptazione dei dati.
- Manuale d'uso completo ed esaustivo comprensivo di manuale in linea.
- Gestione di agenda centralizzata ed integrata dei soggetti che hanno accesso al sistema con gestione della agenda personale e di gruppo oltre alla possibilità di inoltrare comunicazioni mediate mail e schedulare attività programmate.
- Gestione della scrivania dei casi e delle attività.
- Gestione progetti, PAI e PEI
- Gestione delle comunicazioni
- Gestione contabile delle rette
- Gestione graduatorie.
- Gestione trasporti

5. Ulteriori caratteristiche

5.1 Interfaccia Utente

L'interfaccia dei livelli di front-office e di back-office dovrà avere un'interfaccia grafica utilizzabile via browser (Internet Explorer e/o Netscape Navigator, Mozilla, Firefox).

L'interfaccia dovrà risultare intuitiva e autoesplicativa, evitando agli utenti disagi nell'interpretazione dei comandi.

Inoltre, la soluzione, in caso di errore, deve segnalarne il tipo ed eventuale inconvenienti in modo chiaro ed esplicito, in modo da avere la possibilità di verificare on line ulteriori dettagli e suggerimenti per la risoluzione dello specifico problema.

L'interfaccia del livello di divulgazione dovrà essere di tipo web-based, per consentire agli utenti di connettersi e accedere ai dati pubblicati dagli operatori comunali.

5.2 Help in Linea

Tutti i moduli dovranno essere dotati di Help in linea adottando una comunicazione interattiva con l'utente.

5.3 Manuale operativo

La Ditta fornirà a ciascuna Amministrazione comunale copia cartacea del manuale utente in lingua italiana con la descrizione delle caratteristiche operative del software oggetto della fornitura ed il Manuale di Amministrazione.

5.4 Caratteristiche del database

L'applicativo non deve appoggiarsi su database proprietari, ma su standard di mercato e gli archivi devono essere organizzati in un database relazionale di tipo standard universalmente riconosciuto.

Non verranno presi in considerazione sistemi integrati che si appoggiano su database proprietari, anche se essi comunicano via ODBC con database standard.

5.7 Ambiente di Amministrazione

Per ogni Ente dovrà essere reso disponibile un ambiente di Amministrazione, che dovrà permettere il controllo e la gestione del proprio sistema informativo in maniera centralizzata, in particolare tramite questo ambiente operativo dovranno essere definiti i profili degli utenti, nonché l'impostazione alle autorizzazioni alle funzioni di accesso

5.8 Garanzia di funzionamento

Il Fornitore si impegna a garantire che il software, all'atto dell'installazione, sia in regolare condizione di funzionamento.

Il Fornitore garantisce con apposita dichiarazione che, all'atto dell'installazione, non esistono particolari adempimenti normativi da parte dei settori e uffici interessati alla fornitura, non contemplati nelle funzionalità del software acquisito dall'Ente.

5.9 Manutenzione in garanzia - assistenza

A decorrere dalla data di collaudo, il Fornitore si impegna a mantenere la piattaforma aggiornata alle normative vigenti e a fornire manutenzione ed assistenza relative, per le quali la stazione appaltante non dovrà sostenere alcun tipo di esborso economico fino al per 12 mesi.

Le caratteristiche del servizio di assistenza e manutenzione (ad eccezione della durata) proposte dovranno essere dettagliate nella documentazione tecnica e saranno oggetto di valutazione; si ritiene necessario indicare, sin d'ora, alcuni elementi minimi:

per manutenzione del software si intende l'espletamento di attività, a cura del soggetto aggiudicatario, atte ad assicurare:

- la conformità del software alle specifiche tecniche contenute nella documentazione fornita;

- la correzione di eventuali errori o difettosità funzionali

- l'esecuzione di modifiche e/o aggiornamenti del software a seguito di variazioni legislative e/o normative a livello nazionale e che riguardino funzionalità implementate;

Le modalità minime di espletamento del servizio di assistenza e manutenzione (che non dovranno prevedere alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni Comunali) sono le seguenti:

- supporto telefonico in orario d'ufficio, finalizzato alla risoluzione di problematiche operative degli utenti, sulla base di segnalazioni effettuate dagli Enti via mail, fax o telefono;

- fornitura di modifiche o di nuove procedure, corredate da istruzioni operative per l'installazione e per l'uso. Per le modifiche a termine di legge queste dovranno essere consegnate con la massima tempestività e comunque entro la scadenza di tali termini considerando eventuali tempistiche di elaborazioni e/o gestioni da parte degli uffici competenti;

Tutti gli interventi di manutenzione MAC e MEV effettuati dal soggetto aggiudicatario o da suoi incaricati devono essere coperti da garanzia di 12 mesi a partire dal collaudo con esito positivo.

Sarà oggetto di valutazione l'eshaustività dei servizi offerti, i dettagli con cui saranno presentati e gli SLA relativi agli interventi di MAC e MEV.

6. Modalità di esecuzione

Per le prestazioni contrattuali dovute, il soggetto aggiudicatario si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale altamente specializzato.

L'appaltatore si obbliga a consentire all'Amministrazione appaltatrice e comunque, a qualsiasi Amministrazione comunale dell'Ambito territoriale di procedere, in qualsiasi momento alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione dell'appalto ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

La piattaforma software deve essere consegnata, posta in opera e resa funzionante a cura e a spese del soggetto aggiudicatario, entro 3 mesi dall'aggiudicazione definitiva e secondo il piano di lavoro presentato in sede di gara. A tale scopo, nel progetto tecnico l'appaltatore dovrà presentare il GANTT relativo alla messa in produzione dell'applicativo, con indicate le tempistiche, le responsabilità e le fasi. Sarà oggetto di valutazione la riduzione dei tempi di rilascio del sistema.

7. Individuazione dei referenti

La stazione appaltante provvederà a designare, in tempo utile per l'inizio dei lavori, due referenti del progetto, uno tecnico ed uno relativamente ai servizi erogati da gestire con il programma, che saranno gli interlocutori verso il fornitore, potendo rispondere ai quesiti dello stesso nel corso della realizzazione del progetto e svolgendo compiti di raccordo tra fornitore e le Amministrazioni Comunali coinvolte. Allo stesso modo, la ditta aggiudicataria, unica responsabile del progetto, dovrà identificare e comunicare 2 responsabili, uno commerciale ed uno tecnico, che la rappresenti, per tutta la durata del

contratto e del periodo di garanzia, ai quali l'Amministrazione farà riferimento per qualsiasi argomento relativo al progetto.

Le attività delle figure di cui sopra non potranno essere vincolate ad un monte-giornate prefissato e tanto meno ad una valutazione economica delle attività svolte e sarà incluso nell'offerta economica presentata in sede di gara.

8. Formazione del personale

L'offerta deve includere un adeguato numero di sessioni formative per tipo di utente.

Nel progetto dovranno essere dettagliate le modalità con le quali si intende procedere all'addestramento del personale degli Enti partecipanti al progetto coinvolti nell'utilizzo del software, mediante corsi da tenersi presso locali messi a disposizione a tal fine dalle Amministrazioni stesse.

Dovrà pertanto essere redatto un dettagliato piano di formazione nel quale siano indicati destinatari, obiettivi, tempi, contenuti e modalità di svolgimento dell'addestramento, relativamente all'uso delle singole procedure applicative, alle funzionalità di conduzione del sistema e alla gestione delle procedure di base.

In ogni caso, la proposta di piano di formazione dovrà prevedere un numero minimo di sessioni pari a:

una sessione formativa generale di illustrazione del funzionamento del programma, ripetuta almeno tre volte, presso le sedi individuate dalla Stazione Appaltante
sessioni formative specifiche per ogni area (4 ore per ogni area), con simulazione di inserimento dati.

- Adulti in difficoltà
- Anziani
- Minori e famiglie
- Disabili

Per il personale che avrà mansioni di Amministrazione di sistema verranno svolte delle sessioni a parte.

9. Comunicazione

La Ditta aggiudicataria dovrà elaborare un Piano di Comunicazione per diffondere ai diversi target interessati il Progetto.

10. Carta dei Servizi

La Ditta aggiudicataria dovrà redigere una Carta dei Servizi di Ambito in collaborazione con l'Ufficio di Piano.

11. Brevetti e diritti d'autore

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso che la Ditta abbia usato, nell'attuazione del servizio e/o fornitura, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, dovrà assumersi tutte le responsabilità eventualmente derivanti dall'adozione di dispositivi o soluzioni tecniche che violino brevetti e diritti di autore, sollevandone espressamente l'Amministrazione.

La Ditta assume l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese o le responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla fabbricazione, vendita, gestione od uso di uno o più prodotti oggetto della presente fornitura.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi, di cui al precedente comma, di cui sia venuto a conoscenza.

Qualora il fornitore riceva comunicazione scritta di qualsiasi azione o rivendicazione per la quale esso sia tenuto a lasciare indenne l'Amministrazione, il fornitore garantisce, senza limitazione alcuna e a proprie spese, l'Amministrazione contro tali azioni o rivendicazioni e pagherà i costi, i danni e gli onorari degli avvocati posti a carico dell'Amministrazione in qualsiasi di tali azioni o rivendicazioni, fermo restando che il fornitore avrà il diritto di essere sentito circa l'eventualità di tali azioni o rivendicazioni. L'Amministrazione può svolgere a spese del fornitore tutti i passi che potranno essere ragionevolmente richiesti dal fornitore in relazione a tali transazioni o difese.

Nel caso di sentenza provvisoria o definitiva contro l'uso o la gestione da parte dell'Amministrazione di una o più componenti hardware e/o software oggetto del presente appalto, a causa di pretesa violazione, ovvero nel caso in cui, a parere del fornitore, vi siano possibilità che uno o più componenti dell'intera fornitura siano oggetto di rivendicazione per violazione, il fornitore, a sua responsabilità e a sue spese, potrà:

- modificare il componente e/o i componenti in modo da eliminare la violazione;
- ottenere per l'Amministrazione il diritto di continuare la fornitura del Servizio;
- sostituire il componente e/o i componenti in violazione con altri aventi la stessa capacità e che, in ogni caso, soddisfino le esigenze dell'Amministrazione, garantendo tutte le possibili prestazioni svolte o da svolgere con essi sino alla data in cui verranno esercitate tali rivendicazioni, secondo la soluzione meno impegnativa;
- Ritirare il componente e/o i componenti e rifondere le somme versate al fornitore, salvo una adeguata riduzione per l'uso, i danni e l'obsolescenza.

12. Collaudo

L'Amministrazione provvederà con Referenti designati ad effettuare il collaudo d'opera del sistema e dei relativi servizi. Il collaudo è finalizzato alla verifica che il Sistema e i servizi rispondano a quanto previsto in sede di offerta e nei successivi documenti progettuali predisposti durante la sua realizzazione. In particolare in sede di collaudo la Stazione appaltante verificherà la corrispondenza di ogni elemento della fornitura ai requisiti richiesti (in quantità e qualità), e la funzionalità complessiva dell'intero Sistema.

Le operazioni di collaudo saranno condotte dai tecnici della Ditta, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, alla presenza di Referenti della Stazione appaltante, che dovrà rilasciare il certificato di avvenuto positivo collaudo.

Le operazioni di collaudo dovranno essere definite preventivamente in un Piano di Collaudo predisposto dalla Ditta e accettato dalla Stazione Appaltante. In caso di non superamento, anche parziale, del collaudo, la Ditta dovrà provvedere entro ulteriori 10 (dieci) giorni solari ad effettuare i lavori necessari e/o fornire quanto necessario al superamento del collaudo. Trascorso tale termine l'Amministrazione applicherà una penale per ogni giorno di ritardo pari allo 0,5% dell'importo offerto fino ad un massimo del 10%. Qualora le penali superano tale percentuale l'Amministrazione si riserva di avvalersi sulla cauzione per il danno subito e di avviare contestualmente le procedure per la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1662 c.c., comma 2.

13. Responsabilità del progetto

La Ditta è responsabile per ogni parte, nessuna esclusa o riservata, della redazione del progetto ed alla sua esecuzione, nonché di tutte le attività previste nel presente capitolato e nella propria offerta tecnica.

Restano a carico della Ditta tutte le attività, e gli eventuali oneri economici consequenziali, per l'attuazione di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di sicurezza.

La Ditta aggiudicataria, all'atto della stipula del contratto, provvederà a nominare un proprio Responsabile del Progetto con la precisa responsabilità di seguire tutte le fasi di

realizzazione, di esecuzione, di conduzione, di gestione, di manutenzione e di collaudo dell'intero Sistema nel rispetto di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti italiani e comunitari vigenti o che siano emanati in corso d'opera, per gli appalti di che trattasi.

Il responsabile del progetto dovrà avere almeno cinque anni di comprovata esperienza nella progettazione e nella realizzazione di Sistemi informatici complessi, di cui almeno due anni come capo progetto.

14. Subappalto

Qualora l'appaltatore si sia riservato in sede di gara la facoltà di ricorrere al subappalto, lo stesso potrà essere autorizzato nei limiti e con le modalità previste dall'art. 118 del d. lgs. 163/2006.

15. Modalità e condizioni di pagamento

Il pagamento del corrispettivo dell'appalto avverrà secondo le seguenti modalità:

- 1^a rata: il 60% dell'importo di aggiudicazione dell'intero appalto sarà corrisposto entro trenta (30) giorni dall'approvazione da parte dell'Amministrazione del certificato di collaudo del sistema.
- 20% dell'importo di aggiudicazione dell'intero appalto, sarà corrisposto a conclusione delle attività di formazione;
- 20% al completamento delle prestazioni ricomprese nel presente capitolato e nell'offerta tecnica presentata dall'appaltatore..

Ai suddetti pagamenti si applicheranno le ritenute previste dalle norme legislative e/o regolamentari in materia di obblighi contributivi e retributivi.

16. Riservatezza

La Ditta aggiudicataria assumerà l'obbligo di agire in modo che il proprio personale dipendente, incaricato di eseguire le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni, comprese quelle sui programmi, di cui venga in possesso, non li riveli senza ordine della legittima autorità, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento ai sensi del d.lgs. 196/2003.

La Ditta aggiudicataria avrà la responsabilità di attuare le operazioni di sicurezza sui dati e sui programmi mediante la duplicazione e il mantenimento di copie delle banche dati, delle registrazioni statistiche e di qualsiasi altra informazione necessaria per predetta fornitura e della sua continuità. La Ditta aggiudicataria si farà, altresì, carico dell'integrità fisica dei dati di proprietà esclusiva dell'Ente, perdite e calamità o per ogni evento distruttivo.

17. Risoluzione

Il rapporto contrattuale viene risolto "ipso iure" nei seguenti casi:

- sospensione della prestazione per fatto dell'Impresa aggiudicataria;
- fallimento dell'Impresa aggiudicataria o della mandataria;
- mancata costituzione del deposito di garanzia;
- non veridicità di parte o di tutto quanto contenuto nel progetto-offerta;
- inadempienza alle clausole e condizioni del contratto ai sensi dell'art. 1453 e successivi del codice civile;
- nei casi previsti dall'art. 37, 1° comma, del Capitolato Generale dello Stato.

La risoluzione nei casi previsti dal presente articolo comporta come conseguenza l'incameramento a titolo di penale della cauzione prestata, salvo il risarcimento dei maggiori danni consequenziali.

18 Esecuzione in danno

In caso di risoluzione, revoca, ovvero di rinuncia o grave inadempienza dell'Impresa aggiudicataria, l'Amministrazione si riserva il diritto di affidare a terzi la realizzazione di quanto oggetto dell'appalto con addebito della differenza a carico della Impresa stessa. L'affidamento a terzi viene notificato all'Impresa aggiudicataria inadempiente nelle forme prescritte con l'indicazione dei nuovi termini di esecuzione degli incarichi affidati e degli importi relativi.

All'Impresa aggiudicataria inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

Esse sono prelevate da eventuali crediti dell'Impresa.

Nel caso di minore spesa, nulla compete all'Impresa aggiudicataria inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'Impresa dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

19. Obblighi e responsabilita'

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di segnalare immediatamente tutte quelle circostanze e fatti che, rilevanti nell'espletamento del suo compito, possano pregiudicare il regolare svolgimento dei servizi. Inoltre, si obbliga a rilevare l'Amministrazione da qualunque azione che possa esserle attentata da terzi o per mancato adempimento degli obblighi contrattuali o per trascuratezza o colpa nell'adempimento dei medesimi.

La Ditta aggiudicataria è esclusiva responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni normative e legislative italiane e comunitarie relative alla realizzazione, all'installazione, alla conduzione ed alla manutenzione dell'intero Sistema nonché alla tutela infortunistica del proprio personale addetto ai lavori di cui all'appalto. E' fatto carico alla Ditta aggiudicataria di dare piena attuazione agli obblighi delle assicurazioni sociali e ad ogni patto di lavoro stabilito per il personale stesso, ivi compreso quello economico nazionale di categoria.

20. Invariabilita' dei prezzi

Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui all'appalto, tutto incluso e nulla escluso, per la completa attuazione dell'appalto. La Ditta aggiudicataria, pertanto, non avrà diritto alcuno di pretendere sovrapprezzi o indennità di alcun genere per aumento dei costi, perdite o qualsiasi altra sfavorevole circostanza che possa verificarsi dopo la data dell'offerta.

21. Responsabilita' civile

La Ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto della stessa Ditta aggiudicataria quanto dell'Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

22. autorizzazioni e permessi

Restano a carico della Ditta aggiudicataria tutte le spese, oneri, formalità, permessi, licenze software, visti, nulla escluso per l'esecuzione dell'appalto.

23. Foro competente

Per qualsiasi controversia tra le parti, relativa all'interpretazione e/o esecuzione di un eventuale ordine, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Bari