



CITTA' DI ALTAMURA

CITTA' METROPOLITANA DI BARI

OGGETTO: FORNITURA SOFTWARE PER LE ATTIVITA' DI ASSISTENZA E FORMAZIONE SUL CICLO DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE, SUL CONTROLLO STRATEGICO E SUL CONTROLLO DI QUALITA' E SERVIZI CONNESSI.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

L' Oggetto del servizio è la fornitura di un' unica piattaforma informatica che consenta la gestione e la correlazione dei dati di Controllo Strategico, del Ciclo di Valutazione delle performance e del Controllo di qualità , secondo quanto previsto dalle normative di riferimento e della regolamentazione interna al controllo strategico, Piano Performance e Controllo Strategico Piano Performance e Controllo Qualità, avendo così la possibilità di effettuare una attenta analisi dei processi di controllo nel loro insieme, sia nella fase precedente di programmazione che nella successiva fase di rendicontazione e consuntivazione dei dati.

Obiettivo è quello di utilizzare un sistema integrato dei dati gestionali e delle informazioni elaborate relative al controllo strategico, al piano delle performance e al controllo di qualità avendo la possibilità di effettuare un'attenta analisi processi di controllo nel loro insieme, aia nella fase precedente di programmazione che nella successiva fase di rendicontazione e consuntivazione dei dati.

La fornitura comprende i prodotti ed i servizi complementari di seguito elencati, che saranno forniti nei tempi e secondo le modalità specificati nel presente capitolato:

- 1) Ambiente applicativo unico per la realizzazione e lo sviluppo delle funzioni del Controllo Strategico, del Ciclo di Valutazione delle performance, e del controllo di qualità .
 - 2) Ricognizione, aggiornamento e definizione del ciclo della performance, del sistema dei controllo strategico e di Qualità nell'amministrazione e della reportistica , tenendo appositamente conto delle specificità dell'ente.
 - 3) Individuazione ed analisi dei processi e flussi di alimentazione dei singoli controlli.
 - 4) Assistenza e supporto consulenziale alla Governance della programmazione e controllo .
- Il Servizio include un'attività di assistenza consulenziale nella definizione e nell' esercizio delle funzioni del Controllo Strategico, del Controllo di Qualità e del Ciclo di Valutazione delle Performance, da definire con il committente nel corso delle diverse fasi di implementazione.
- 5)Adeguamento dell'infrastruttura tecnologica necessaria.
 - 6) Formazione degli utenti
 - 7) Adeguamento ed eventuale modifica alla Macrostruttura.

L'appalto include la realizzazione di un laboratorio di nr. 4 giornate volto a rafforzare le competenze di performance oltre che di controllo strategico e di qualità ma soprattutto per acquisire un'adeguata conoscenza sull' utilizzo del software (comprensivo della piattaforma Performance , del software di controllo di qualità e del controllo strategico Il laboratorio

formativo è rivolto ai dirigenti ai funzionari e ai dipendenti dell'ente referenti di settore presso la sede del Comune di Altamura nonché di nr. 36 ore di assistenza telefonica da remoto a chiamata.

8) Assistenza all'avviamento del sistema

Nella fase iniziale, ovvero subito dopo la stipula del contratto la ditta aggiudicataria della fornitura del pacchetto, e comunque entro 20 gg. giorni, dovrà garantire il ribaltamento dei dati caricati nei diversi software applicativi ad oggi in dotazione dell' Ente, e relativi agli anni precedenti e nello specifico (Ciclo Performance Controllo strategico e Controllo di qualità). Anche al termine dell'affidamento in questione la ditta aggiudicataria consentirà alla ditta subentrante la migrazione completa dei dati già caricati nei diversi sistemi di controllo.

L'appalto include un'attività di affiancamento del personale dell'aggiudicatario agli utenti gestionali dell'ente nella fase di avviamento del sistema;

9) Servizio di assistenza funzionale

L'appalto include la fornitura di un servizio per l'assistenza in loco, telefonica, remota sia sull'ambiente applicativo, che sulle apparecchiature hardware eventualmente fornite.

La proposta dovrà contenere la fornitura di un sistema informatizzato; in sintonia con la normativa in materia e caratterizzato da un elevato grado di flessibilità ai modelli di misurazione della performance individuati dalla CIVIT, ANAC E FUNZIONE PUBBLICA. La fornitura offerta dovrà consentire la realizzazione di un percorso che si articolerà nei seguenti moduli applicativi:

1. ciclo performance

- piano della performance/PEG/PED (ART. 169 TUEL)
- del monitoraggio degli obiettivi
- della valutazione del personale

2. Controllo strategico

- aggiornamento con l'implementazione indicatori (report 1^o semestre; report annuale finale)

3. Controllo di qualità

anche con modalità interattive (Tablet-applicazioni via web)

1.1 Il Ciclo (di Valutazione delle Performance)

Il ciclo della performance si collega alle funzioni di controllo strategico, affidate all' Organismo Indipendente di Valutazione (OIV).

Per lo sviluppo del ciclo delle performance è necessario un sistema informativo di supporto che permetta di procedere dalla definizione della programmazione (obiettivi di performance organizzativa ed individuale per ciascun dipendente, il loro monitoraggio e la valutazione delle performance tramite la misurazione degli indicatori e dei target). È necessario sviluppare il collegamento con gli strumenti di programmazione, linee di mandato del Sindaco e del DUP, il controllo di gestione, le funzionalità di bilancio e contabilità e quelle della gestione del personale.

Pertanto il *sistema della Performance* negli enti locali deve raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Rispetto degli obblighi legislativi, delle linee guida e dei principi contabili:

- obblighi legislativi (riforma Brunetta Dlgs. 150/2009; TUEL 267/2000 e Riforma Madia Dlgs. 74/2017); Linee guida della Dipartimento di Funzione pubblica) Linee Guida dell'ANCI

- principi contabili nr. 1,2,3, emanati dall'Osservatorio per la finanza e la contabilità degli enti locali.

2. Migliorare il funzionamento degli enti locali, attraverso un incremento qualitativo e quantitativo dei servizi erogati dall'ente ai cittadini e miglioramento delle relazioni con il cittadino;

Il modulo *Piano della performance* fornito dalla ditta aggiudicataria deve comprendere:

1. Analisi della normativa e della regolamentazione interna;
2. Inserimento di: struttura, risorse umane, interne ed esterne, stackholders, Linee, Programmatiche, Obiettivi strategici, obiettivi operativi ed azioni con relativi target / indicatori;
3. Sostegno alla costruzione degli obiettivi strategici, degli obiettivi operativi, delle azioni e dei relativi target e di tutte le dimensioni quantitative e qualitative da rilevare all'interno del piano;
4. Pronto adeguamento agli atti di programmazione e delle linee di mandato e del DUP;
5. - Adeguamento della piattaforma delle eventuali modifiche della Macrostruttura;
6. Supporto alla redazione della relazione della Consuntivazione della Performance al 30 giugno e al 31 dicembre di ogni anno;
7. Aggancio alla Valutazione della Performance (schede di misurazione della Performance)
8. Realizzazione di nr. 3 giornate formative on site rivolte a Dirigenti, funzionari e dipendenti dell'Ente;
9. Assistenza telefonica a chiamata (nr. 36 ore annue) da utilizzare a consumo in base alle esigenze dell'Ente.

Per questo modulo applicativo verrà organizzato nr. 1 incontro di formazione rivolto ai Dirigenti, Funzionari e personale coinvolto nonché referenti di ciascun settore per conoscere le varie fasi del modulo applicativo.

1.2 Controllo Strategico

Il Comune di Altamura in attuazione alla DGC nr. 3/2016 ha proceduto all'attivazione nel corso dell'anno 2016 del SIA, struttura interna preposta al Controllo strategico ai sensi dell'art. 147 del TUEL.

Tale struttura ha provveduto a definire la metodologia e il Piano degli indicatori strategici approvato con DGC 174/2016.

Si ritiene tuttavia opportuno procedere ad un aggiornamento del Piano del Controllo Strategico al fine di inglobare sia eventuali nuovi obiettivi strategici declinati dal DUP sia eventuali modifiche alla macrostruttura dell'Ente. L'aggiornamento dovrà tuttavia tener conto di quanto rendicontato sia nel primo report finale dell'anno precedente 2020 sia nei report elaborati annuali del primo semestre ed a fine anno.

Infine la Metodologia di Controllo Strategico dovrà essere implementata con l'individuazione di nuovi indicatori di Controllo strategico di efficienza di efficacia e di economicità riducendo al minimo gli indicatori binari (si/no).

La metodologia del Comune di Altamura dovrà essere inserita nell' unica piattaforma informatica così come la Performance ed il Controllo di Qualità, per la correlazione e l'interpretazione dei dati di Pianificazione e di consuntivazione inseriti ed elaborati.

Il modulo Controllo Strategico fornito dalla ditta affidataria deve comprendere:

- Inserimento in Piattaforma della Metodologia di Valutazione degli indicatori strategici approvata dal Comune di Altamura con DGC 174/2016;
- Percorso metodologico ed informatico finalizzato all' adeguamento della Metodologia ad eventuali obiettivi strategici del DUP con declinazione nella relativa Matrice di relazione Obiettivi Strategici;
- Adeguamento della Matrice degli Obiettivi ed eventuali modifiche alla Macrostruttura dell'Ente;
- Aggiornamento / implementazione degli indicatori di Controllo Strategico di efficacia, efficienza ed economicità;
- Elaborazione schede di Monitoraggio;

- Rendicontazione 1° semestre e rendicontazione annuale.

Per questo modulo applicativo verrà organizzato nr. 1 incontro di formazione rivolto ai Dirigenti, Funzionari e personale coinvolto nonché referenti di ciascun settore per conoscere le varie fasi del modulo applicativo.

1. 3 Controllo di qualità

Il modulo riguardante il Controllo di Qualità prevede l'attivazione di un controllo strutturato per il monitoraggio della Qualità dei servizi erogati dall'Ente e la sua gestione secondo la disciplina recata dalla Corte dei Conti nell'ambito della relazione annuale adottata dall'Ente ai sensi dell'art. 147 bis del TUEL.

Questo modulo prevede la fornitura da parte della ditta affidataria di nr. 2 tablet necessari per la rilevazione del grado di soddisfacimento dei vari servizi forniti all'utenza.

Il sistema di monitoraggio sarà strutturato in due *modalità in site e on web*.

La *modalità on site* prevede l'utilizzo di nr. 2 tablet; nr. 200 brochure e nr. 2 rullup.

La *modalità on web* prevede l'attivazione di un link dedicato sul portale istituzionale dell'Ente.

Il modulo Controllo di Qualità fornito dalla ditta affidataria dovrà pertanto comprendere:

1. Inserimento di un apposito *link* sul portale istituzionale necessario per il monitoraggio ulteriore del Controllo Qualità.

2. Realizzazione di un apposito Report al termine di ciascun periodo di rilevazione con coordinamento e collazione di tutti i dati raccolti, on site ed on web, nell'unica piattaforma informatica con successiva rendicontazione finale annuale.

Per questo servizio verrà realizzato un sistema per rilevare la customer satisfaction dei servizi erogati dagli enti locali tramite nr. 2 monitor touchscreen (nr. 2 tablet) ed il software dedicato. Con tali strumenti l'Ente può rilevare il grado di soddisfazione dei propri cittadini per il servizio offerto da ciascun sportello front-office collegando direttamente il momento della fruizione e avendo la possibilità di analizzare immediatamente i risultati.

Il sistema di rilevazione comprenderà pertanto:

- software ;
- report web;
- nr. 2 tablet – touchscreen da 7/10” con porta tablet;
- nr. 200 brochure ;
- nr. 2 rullup.

Per questo modulo applicativo verrà organizzata nr. 1 giornata *on site* presso l'Ente con incontri con i Dirigenti e Responsabili dei servizi per la definizione di (soggetti responsabili, indicatori di qualità, valori storici rilevati).

2. DURATA DEL SERVIZIO

La durata dell'affidamento del servizio è stabilita in anni 1 (UNO) decorrente dalla data di stipulazione del contratto e si intenderà concluso alla sua naturale scadenza senza necessità di alcuna ulteriore comunicazione o procedura. Le parti si riservano comunque la facoltà del recesso in qualunque momento con l'obbligo del preavviso di almeno 30 giorni. Potrà essere prevista una proroga tecnica necessaria al completamento del ciclo performance già avviato e fino alla redazione della relazione finale.

3. CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il corrispettivo annuo del servizio, soggetto a ribasso, ammonta a € 8.900,00, oltre IVA.

Il pagamento per la prestazione da rendere, sarà eseguito, semestralmente, a presentazione di regolare fattura elettronica, previa attestazione, rilasciata dal Dirigente del Servizio di avvenuta regolare esecuzione dei servizi.

Il pagamento della fattura è disposto dal Dirigente del Servizio, previa verifica della regolarità contributiva della ditta (tramite DURC), entro 30 giorni dalla data di attestazione di regolare esecuzione e/o verifica della regolarità contributiva. La ditta dovrà emettere regolare fattura con le indicazioni prescritte dalla vigente legislazione in materia. Inoltre, ciascuna fattura, dovrà contenere:

- il codice univoco:

- il codice CIG e il codice IBAN sul c/o dedicato ai sensi della c/c dedicato, ex L.136/2010 per poter effettuare il pagamento mediante bonifico bancario e/o postale.

Con il pagamento del corrispettivo richiesto la ditta aggiudicatrice si intende completamente compensata e soddisfatta dall'Ente per il servizio in oggetto. Nessuna richiesta di ulteriore compenso potrà essere presa in considerazione.

Sui pagamenti dovuti all'appaltatore ai sensi dell'art. 30 comma 5 del D.lgs 50/2016 sarà operata la ritenuta dello 0,50%. Dette ritenute saranno svincolate in sede di liquidazione finale, previa acquisizione del DURC. L'aggiudicatario dovrà assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della L. 13/08/2010, nr. 136 e successive modifiche. In particolare dovrà utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso Poste Italiane S.p.A. dedicati, anche se non in via esclusiva, alla registrazione di tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto, i quali dovranno essere eseguiti esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

4. OBBLIGHI DEL FORNITORE

L'affidataria avrà l'obbligo di agire in modo che il personale dipendente incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali mantenga riservati i dati e le informazioni di cui eventualmente venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento. La ditta affidataria garantisce pertanto la segretezza del contenuto dei file dei relativi elaborati sia verso terzi sia verso personale del Cliente, non direttamente coinvolti nei progetti.

Il fornitore si impegna ad utilizzare le informazioni ed i contenuti dei relativi file elaborati solamente per gli scopi del progetto in oggetto.

I surrichiamati impegni rimangono in vigore anche dopo la scadenza o la risoluzione per qualsivoglia motivo del rapporto di collaborazione con l'Ente e si intende assunto anche a nome di tutti i soci i dipendenti ed i collaboratori del fornitore.

Al termine dell'affidamento in questione la ditta affidataria consentirà alla ditta subentrante la trasmigrazione completa dei dati già caricati nei diversi sistemi di controllo.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

L'Ente si impegna ove necessario a mettere a disposizione del fornitore l'utilizzo di hardware locali e logistica per lo svolgimento dell'attività presso la propria sede.

6. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Subito dopo la stipula del contratto di fornitura dei diversi moduli applicativi, l'Ente comunicherà all'aggiudicatario il nominativo del proprio referente, responsabile dei rapporti con il fornitore per l'esecuzione del contratto, con funzioni di interfaccia per il rispetto delle esigenze e delle priorità del Comune di Altamura e per la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura nelle sue diverse fasi.

L'Ente si impegna a comunicare all'aggiudicatario l'eventuale sostituzione del referente .

L'organismo aggiudicatario, entro 15 gg. dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare al comune il nominativo del Referente della ditta di che trattasi, che si relazionerà con i referenti del Comune nella realizzazione delle attività da svolgersi.

Il Referente della ditta affidataria dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento del nominativo del referente da parte dall'aggiudicatario dovrà essere adeguatamente motivato. In tal caso l'aggiudicatario si impegna a designare un nuovo Responsabile , provvisto di un curriculum equivalente o superiore che dovrà essere tempestivamente comunicato al Comune tramite pec al Referente dell'Ente Appaltatore. Il nuovo Responsabile dovrà essere formalmente accettato dall'ente. Tutte le comunicazioni ufficiali dell'aggiudicatario in merito alla fornitura dovranno essere indirizzate al referente dell'ente . Analogamente tutte le comunicazioni dell'ente saranno indirizzate al referente dell'aggiudicatario .

7. COLLAUDI E VERIFICA DEI SOFTWARE APPLICATIVI

L'ambiente applicativo, come sopra specificato, sarà sottoposto a collaudo al termine della sua realizzazione. Il collaudo, includerà anche gli eventuali moduli software nel frattempo realizzati. Il collaudo sarà eseguito, in contraddittorio fra le due parti, entro 30 giorni solari dalla comunicazione di disponibilità al collaudo da parte della ditta.

8. PERSONALE DELLA DITTA

L'appaltatore è tenuto ad osservare integralmente nei confronti del personale addetto al servizio il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale per il settore e per la zona nella quale si svolge il servizio di cui al presente capitolato. Resta inteso che nessun rapporto intercorrerà tra l'Amministrazione comunale ed il personale addetto al servizio. I rapporto è stipulato direttamente ed unicamente con la ditta appaltatrice.

L'affidatario, con la firma del contratto, accetterà che gli obblighi di comportamento, previsti dal "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Altamura" approvato con deliberazione di G.C. nr. 3 del 31/01/2014 attualmente in vigore, vengano estesi, per quanto compatibili, a se stesso ed ai propri collaboratori a qualsiasi titolo.

E' possibile consultare e scaricare il Codice accedendo al sito istituzionale del Comune, nella Sezione "Trasparenza", "Disposizioni generali" , "Atti generali". Per quanto non espressamente disciplinato dal citato Codice integrativo si rinvia alle disposizioni previste dal DPR 62/2013 (Codice di comportamento dei pubblici dipendenti) che trovano diretta applicazione. Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione delle norme degli stessi Codici da parte dei collaboratori e/o del contraente.

In conformità a quanto previsto dall'art. 26 comma 3 del D.Lgs. 81/2008 e dalla determinazione AVCP n. 3/2008 del 5.3.2008 per le modalità di svolgimento dell'appalto, non sussistono rischi di interferenza con il personale comunale in quanto il servizio oggetto dell'affidamento viene totalmente espletato con personale dipendente della ditta

appaltatrice ; non è pertanto necessario redigere il DUVRI e, conseguentemente, i costi per la sicurezza per rischi da interferenze sono pari a 0 (zero).

9. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

E' vietata la cessione anche parziale del contratto, fatti salvi i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese per i quali si applicano le disposizioni di cui all'art.105 del D.Lgs 50/2016.

La cessione del credito potrà essere eseguita in conformità di quanto stabilito dall'art. 105 del D.Lgs 50/2016. L'affidatario, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti alla Società mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Appaltatore medesimo riportando il medesimo CIG. In caso di inosservanza da parte dell'appaltatore degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto della Stazione Appaltante al risarcimento del danno, il contratto potrà essere risolto.

10. PENALI

Il mancato adempimento delle prestazioni richieste nei termini indicati dall'Ente potrà comportare il pagamento di una penale di € 30,00 = per ogni giornata di ritardo non imputabile al Comune, a forza maggiore o caso fortuito. Il citato importo, sarà defalcato dall'importo della fattura, previa contestazione scritta alla ditta, da parte del Comune, ed all'esito delle controdeduzioni della stessa che dovranno pervenire entro 5 giorni dalla comunicazione dalla contestazione.

Per ogni altra inadempienza, accertata e rientrante nelle modalità di esecuzione del servizio è prevista una penale a carico dell'aggiudicatario di € 30,00 da trattenersi sul corrispettivo dovuto, previa contestazione scritta, da parte del Comune, ed all'esito delle controdeduzioni della ditta che dovranno pervenire entro 5 giorni dalla comunicazione dalla contestazione.

11. RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

Fermo restando quanto previsto dall'art. 108 del d.lgs 50/2016, il Comune si riserva il diritto di risolvere anticipatamente il contratto in caso di gravi inadempienze dell'affidatario, sia sulla qualità del lavoro svolto sia sui tempi di consegna, dopo due richiami al rispetto delle norme contrattuali formulati per iscritto ed inviati mediante posta elettronica certificata, con particolare riferimento alla qualità della prestazione effettuata che, per la sua rilevanza, provochi gravi disfunzioni al servizio. E' fatta salva la possibilità di chiedere all'aggiudicatario il risarcimento di ogni eventuale danno subito.

Si applicano le disposizioni di cui all'art.109 del d.lgs 50/2016 regolanti il recesso dal contratto.

12. SPESE, IMPOSTE E TASSE

Dopo l'aggiudicazione si addiverrà alla stesura del contratto secondo le regole del M.E.P.A. , pur restando facoltà dell'Amministrazione disporre l'esecuzione in pendenza della sua stipulazione. Tutte le spese, imposte e tasse dipendenti dal contratto sono a carico della ditta affidataria. Per quanto riguarda l'I.V.A., si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in

materia. Tutte le spese derivanti dall'affidamento del servizio oggetto del presente Capitolato sono a carico della Ditta affidataria.

11. RIFERIMENTO A NORME VIGENTI

Per quanto non contemplato dalle presenti condizioni di servizio, si fa espresso rinvio alle Leggi e Regolamenti vigenti, con particolare riferimento al D.lgs 50/2016.

12. FORO COMPETENTE

Per ogni controversia è competente il Foro di Bari.