



---

**PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

---

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI "RIORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI LAVORATIVI E DI OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE DEGLI UFFICI GIUDIZIARI DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO (PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI TRENTO)".

**Premessa**

- Art. 1 Oggetto dell'appalto.
- Art. 2 Contenuti tecnici delle funzioni appaltate e prodotti richiesti.
- Art. 3 Condizioni di espletamento dell'attività.
- Art. 4 Parametri di costo.
- Art. 5 Norme che regolano l'appalto concorso.
- Art. 6 Documenti che fanno parte del contratto.
- Art. 7 Osservanza di leggi, decreti e regolamenti.
- Art. 8 Durata del contratto.
- Art. 9 Proprietà dei prodotti.
- Art. 10 Riservatezza e trattamento dei dati.
- Art. 11 Pagamenti.
- Art. 12 Validità dell'offerta.
- Art. 13 Responsabilità ed obblighi.
- Art. 14 Spese contrattuali.
- Art. 15 Controversie Giudiziarie.
- Art. 16 Invariabilità dei prezzi.
- Art. 17 Penali.
- Art. 18 Risoluzione del contratto.

## **PREMESSA:**

In Italia, il sistema di amministrazione della Giustizia è caratterizzato da una grande complessità di attori istituzionali e di regole pensate dal legislatore per garantire una funzione sociale di fondamentale importanza per la società. Le norme che garantiscono il rispetto degli standard di indipendenza ed equilibrio, equità di trattamento, rispetto dei diritti fondamentali, correttezza delle procedure, rapporti tra gli Uffici, controllo, buon funzionamento e qualità complessiva del sistema, costituiscono di per sé un sistema di regole che, però, ha bisogno di corretti modelli organizzativi per la sua corretta ed efficiente implementazione.

L'apparato di norme e procedure, infatti, funziona attraverso organizzazioni specifiche composte di persone concrete: dietro ogni istituzione operano dunque culture, vincoli e risorse oggettivi e soggettivi, saperi, tradizioni che non sono semplicemente riconducibili agli aspetti codificati nelle norme. Si tratta della componente organizzativa di ogni istituzione: un "sistema sociale" la cui descrizione e comprensione rappresenta indiscutibilmente una preconditione indispensabile per il cambiamento e il miglioramento dei servizi erogati e dell'intero settore giustizia.

Questa dimensione fondamentale, in Italia, è stata per lungo tempo scarsamente considerata poiché l'attenzione è stata posta sull'indispensabile rispetto delle regole amministrative e sulla produzione di atti e documenti formalmente corretti. La spinta degli ultimi anni, che ha spostato l'attenzione sui risultati, sulla efficacia e sulla efficienza in molti casi, ha prodotto indicazioni ed indicatori quasi dimenticando che i miglioramenti possibili ed attesi non possono nascere semplicemente dalla modifica delle norme e dalla semplice misurazione, ma richiedono un genuino cambiamento organizzativo, una modifica di atteggiamenti, di concezione, di processi di lavoro, di modi di intendere l'Amministrazione e il suo funzionamento. Si tratta di un approccio teso a rompere la retorica amministrativa dominante introducendo strategie, saperi, metodi che debbono entrare in sinergia con una nuova interpretazione della burocrazia. Occorre poi instaurare collaudati ed oggettivi metodi di feedback e monitoraggio dei risultati ottenuti, valutando il grado di soddisfazione e fiducia degli utenti ed i risultati processuali raggiunti in termini sia di recuperi patrimoniali a favore degli enti o società pubbliche, che per le persone offese dei reati.

A partire da questi presupposti, nel corso della programmazione FSE 2000-2006, la Provincia autonoma di Bolzano ha realizzato un progetto pilota destinato al miglioramento organizzativo dei processi lavorativi e

all'ottimizzazione delle risorse materiali disponibili presso la Procura della Repubblica di Bolzano. Il progetto ha dato una risposta concreta all'esigenza di realizzare un'iniziativa che, facendo una radiografia dell'esistente e passando attraverso una completa revisione dei processi lavorativi, fosse in grado di riorganizzare la struttura ed i servizi della Procura e di ottimizzare le poche risorse materiali, secondo criteri moderni in un contesto ambientale favorevole. I risultati di tale iniziativa sono stati talmente positivi da essere conosciuti e riconosciuti quale buona pratica, anche a livello europeo. Il buon esito della sperimentazione ha spinto quindi i realizzatori a farne oggetto di trasferimento presso altri Uffici giudiziari italiani.

Infatti, la Provincia autonoma di Bolzano ha promosso, presso le altre Regioni italiane, la realizzazione di un progetto interregionale/transnazionale di trasferimento dell'esperienza realizzata presso la Procura della Repubblica del proprio territorio in altri contesti. Il protocollo d'intesa relativo al suddetto progetto "Diffusione di best practices presso gli uffici giudiziari italiani" è stato firmato in data 30.4.2008.

## **ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO.**

Servizi di

Nell'ambito di quanto delineato in premessa, l'Ufficio Fondo Sociale Europeo della Provincia Autonoma di Trento ritiene opportuno bandire la seguente gara avente per oggetto l'affidamento di un servizio di "RIORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI LAVORATIVI E DI OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE DEGLI UFFICI GIUDIZIARI DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO (Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento).

In particolare, il servizio è finalizzato a supportare lo sviluppo delle capacità organizzative, delle competenze del personale, della qualità dei servizi erogati e della loro facilità di utilizzo in riferimento agli Uffici giudiziari sopra indicati.

L'intervento oggetto del presente capitolato si articola nelle seguenti Linee di attività:

- Linea 1** **Analisi e riorganizzazione degli uffici giudiziari al fine di migliorarne l'efficienza operativa e l'efficacia delle prestazioni rivolte agli utenti interni ed esterni;**
- Linea 2** **Analisi dell'utilizzo delle tecnologie, adozione ed utilizzazione delle stesse per il miglioramento organizzativo;**
- Linea 3** **Costruzione della Carta dei servizi;**
- Linea 4** **Accompagnamento alla certificazione di Qualità ISO 9001:2000;**
- Linea 5** **Costruzione del Bilancio Sociale;**
- Linea 6** **Comunicazione con la cittadinanza e comunicazione istituzionale: realizzazione e gestione sito WEB, rapporti con i media e organizzazione convegno finale con pubblicazione dei risultati del progetto.**

Le attività previste nella linea 1 saranno integrate dalle attività previste nella linea 2 e sono propedeutiche e necessarie per le attività e prodotti previsti per le attività 3, 4, 5 e 6.

La finalità dell'intervento è sostenere Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento nei processi di miglioramento organizzativo per qualificare la relazione con i cittadini, dei diversi utenti e dei portatori di interesse ed organizzata secondo le indicazioni del *new public management* e puntando all'eccellenza in tutti i settori in cui opera.

L'obiettivo è duplice:

1. rendere trasparenti e semplificare i processi organizzativi interni, anche abbassando i livelli di spesa
2. avvicinare gli uffici giudiziari al cittadino, migliorando la qualità dei servizi e l'immagine pubblica del sistema giustizia.

Le azioni saranno tese a sviluppare le capacità e le competenze gestionali sia all'interno delle strutture interessate che nei confronti dell'utente attraverso:

- analisi dei processi di lavoro dell'ufficio giudiziario e revisione dei diversi flussi informativi interni e esterni;
- valutazione dei livelli di tecnologia esistenti nell'ufficio per l'implementazione di meccanismi di gestione elettronica di pratiche e richieste dell'utenza;
- riorganizzazione dei servizi interni per l'innalzamento dei livelli di controllo gestionale e riduzione dei costi;

- riorganizzazione dei servizi per l'utenza volti alla creazione o all'ottimizzazione di sportelli unici (anche virtuali) volti a semplificare l'accesso e la fruizione dei servizi e la riduzione degli oneri amministrativi a carico dell'utenza stessa;
- individuazione dei processi automatizzabili con ricorso a nuove tecnologie informatiche (trasferimento delle informazioni, conservazione e scambio documentale tra le diverse strutture e organizzazioni che operano nell'ufficio e per l'ufficio, risposta alle richieste della utenza);
- progettazione di un sito web interattivo per la richiesta da parte dell'utenza di certificazioni o documenti attestanti lo stato dei procedimenti che li riguardano.

Il budget complessivo massimo per realizzare il servizio oggetto di gara è pari a **euro 166.500,00 (oltre all'IVA nella misura di legge)**.

---

## **ART. 2 CONTENUTI TECNICI DELLE FUNZIONI APPALTATE E PRODOTTI RICHIESTI.**

Il servizio previsto dal presente capitolato, dovrà perseguire gli obiettivi e le finalità generali sopra descritti, attraverso le Linee di attività di seguito indicate.

### **Linea 1 Analisi e riorganizzazione dell'ufficio giudiziario al fine di migliorarne l'efficienza operativa e l'efficacia delle prestazioni rivolte agli utenti interni ed esterni.**

L'attività prevede una mappatura ed analisi dell'organizzazione dei servizi dell'ufficio giudiziario al fine di re ingegnerizzare le procedure ed attività per ridurre i tempi di lavoro ed i costi sostenuti e contestualmente per aumentare stabilmente la qualità delle prestazioni di servizio siano esse rivolte ad utenti interni (servizi, giudici, altri uffici giudiziari) siano esse rivolte ad utenti esterni (cittadini, imprese, legali ed altre categorie professionali).

Al fine di consentire un processo di analisi sullo "stato dell'arte" dell'organizzazione, potranno essere utilizzati anche modelli di autovalutazione sulla qualità delle prestazioni nei confronti dell'utenza e sulla qualità dell'organizzazione, quali il Common Assessment Framework con la finalità di verificare con le stesse metodologie, a conclusione del progetto di innovazione, quali cambiamenti sono stati concretamente attuati e quali ambiti di miglioramento devono ancora essere sviluppati all'interno dell'ufficio giudiziario.

L'attività di analisi ed intervento deve contestualmente sviluppare e/o potenziare di competenze gestionali e di presidio dell'organizzazione e dei servizi da parte del personale interno all'ufficio giudiziario sede dell'intervento.

#### **Azioni previste**

- Ricostruzione dell'attuale sistema di azione dei servizi dell'ufficio (processi di divisione ed integrazione delle funzioni ed attività svolte, ricostruzione dei processi di lavoro);

- Definizione dei punti di forza e di debolezza della struttura organizzativa vigente ed elaborazione condivisa con i capi degli uffici di nuovi standard di efficienza e di efficacia da perseguire con il processo di riorganizzazione;
- Progettazione e realizzazione del processo di riorganizzazione della struttura e reingegnerizzazione delle procedure di lavoro anche con riferimento alla gestione dei flussi documentali dell'Ufficio, nell'ottica del workflow management;
- Supporto al processo di acquisizione da parte dei responsabili dell'ufficio giudiziario delle competenze gestionali necessarie;
- Monitoraggio dei risultati di miglioramento raggiunti e dei punti critici ancora da affrontare / risolvere.

#### **Prodotti previsti**

- Analisi dell'attuale sistema di azione dell'organizzazione dell'ufficio giudiziario;
- Elaborazione di una proposta di miglioramento dell'organizzazione e delle procedure di lavoro dell'ufficio giudiziario;
- Supporto ed assistenza al processo di innovazione organizzativa e reingegnerizzazione dei processi di lavoro;
- Monitoraggio dei risultati (prima e dopo) dal punto di vista dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi.

### **Linea 2 Analisi dell'utilizzo delle tecnologie, adozione ed utilizzazione delle stesse per il miglioramento organizzativo.**

Questa attività ha l'obiettivo di analizzare lo stato dell'arte all'interno dell'Ufficio giudiziario in merito all'utilizzo delle tecnologie, anche al fine di creare una mappatura delle competenze interne da cui derivi una matrice del fabbisogno formativo.

Verrà effettuato uno studio sullo stato e livello di adozione delle soluzioni tecnologiche offerte dall'amministrazione della giustizia e successivamente occorrerà analizzare le concrete possibilità di implementazione delle stesse alla luce dei vincoli organizzativi esistenti.

L'attività è quindi orientata ad affrontare 2 problematiche ben definite:

- Studio del processo di acquisizione delle informazioni e degli atti che innescano o alimentano il processo di lavoro dell'ufficio giudiziario e programmazione degli interventi organizzativi necessari ad implementare i programmi informativi messi a disposizione dall'amministrazione
- Studio dei risvolti informatici legati ai servizi offerti dallo sportello unico (ad esempio fornitura copia fascicoli) e dagli sportelli informatizzati (ad esempio: il casellario e carichi pendenti) e relativa programmazione di tools da inserire all'interno del portale dell'Ufficio giudiziario

#### **Azioni previste**

- Analisi dello stato dell'arte
- Implementazione sportello virtuale e sistema richiesta certificati

- Analisi e definizione di una road map per l'adozione delle nuove tecnologie messe a disposizione dall'amministrazione
- Definizione della matrice delle competenze informatiche dei dipendenti

#### **Prodotti previsti**

- Piano di diffusione delle nuove tecnologie per l'acquisizione delle informazioni e degli atti che innescano o alimentano il processo di lavoro dell'ufficio giudiziario
- Matrice competenze, e piano formativo competenze informatiche
- Relazione sullo stato dell'arte
- Relazione sul Benchmark

### **Linea 3 La costruzione della Carta dei servizi**

L'attività, a seguito dell'intervento di innovazione organizzativa prevista nella linea 1, ha l'obiettivo di progettare ed implementare la Carta dei servizi, intesa quale importante patto di servizio e strumento per migliorare la comunicazione tra Servizio e cittadino come potenziale utente del servizio stesso, e, più in generale, come soggetto a cui viene riconosciuto il primario diritto ad essere informato sui servizi e sugli standard quali – quantitativi che l'ufficio giudiziario intende garantire.

L'approccio da seguire per la realizzazione di tale attività è quello dell'accompagnamento inteso come supporto metodologico ai responsabili ed agli operatori della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento per tradurre i loro valori, i loro impegni, le loro prassi in un documento che sappia comunicare con i cittadini potenziali fruitori del servizio e che risponda alle specifiche del dettato normativo. Ma anche accompagnamento a capire quali ricadute operative hanno gli impegni dichiarati nella Carta dei servizi: quali flussi informativi sono necessari per sostenere l'aggiornamento della carta stessa, quali aspetti del processo organizzativo eventualmente non sono ancora pienamente in linea con gli impegni dichiarati.

L'attività di accompagnamento deve essere strutturata in modo da favorire un coinvolgimento attivo degli operatori senza risultare invasiva nella gestione dello stesso, anche attraverso la previsione di momenti seminariali di formazione/confronto e momenti di affiancamento.

#### **Azioni previste**

- Definizione della Carta dei servizi
- Costruzione di un profilo di qualità del servizio
- Definizione e costruzione di un sistema di monitoraggio sulle prestazioni e sugli impegni assunti nella Carta dei servizi;
- Implementazione e presentazione al pubblico della Carta dei servizi

Tali azioni dovranno prevedere la realizzazione di seminari formativi, consulenza *on site* e in *back office*, *benchmarking* e l'organizzazione dell'evento di presentazione della Carta.

## **Prodotti previsti**

Carta dei servizi

### **Linea 4 Accompagnamento alla certificazione di Qualità ISO 9001:2000**

Lo sviluppo di tale Linea ha l'obiettivo di accompagnare l'Ufficio giudiziario ad implementare il proprio sistema qualità e a certificarlo secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

#### **Azioni previste**

- Incontri con i Responsabili Interni del Sistema Qualità (RISQ) e con i vertici della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento per poter condividere l'impostazione della Linea e selezionare quali sono i processi fondamentali.
- Definizione del Profilo Qualità con i referenti dell'Ufficio Giudiziario.
- Formazione di un numero di responsabili interni del sistema qualità (RISQ) idonei a gestire il progetto sulla norma ISO 9001 e la sua adozione nei servizi pubblici.
- Consulenza per la definizione di una mappa dei processi in cui verranno descritti i processi caratteristici e quelli di supporto, oltre a mettere in evidenza le azioni di controllo-preventive per evitare il verificarsi di non conformità.
- Focus e incontri di gruppo e singoli per la definizione degli indicatori.
- Tutoring sui RISQ e assistenza nella fase di diffusione all'interno dell'Ufficio.
- Stesura fisica di una prima bozza di manuale.
- Presentazione e validazione da parte della Direzione dell'Ufficio Giudiziario.
- Presentazione ai collaboratori.
- Assistenza nella fase di implementazione del sistema.
- Aggiornamento del modello organizzativo dell'ufficio al fine di consentire il presidio continuativo della qualità delle prestazioni certificate.

#### **Prodotti previsti**

- Costruzione del piano di lavoro con il Responsabile Interno del Sistema Qualità (RISQ) e la Direzione dell'Ufficio Giudiziario.
- Formazione ai concetti della Norma ISO 9001:2000.
- Definizione dei processi e sviluppo dell'analisi dei rischi per ciascun processo.
- Definizione degli indicatori per la direzione.
- Redazione manuale qualità.
- Validazione manuale.
- Formazione operatori.
- Sperimentazione sistema.
- Auditing interno e riesame della Direzione.
- Certificazione.

### **Linea 5 Costruzione del Bilancio Sociale**

Le finalità di questa Linea sono duplice: rispondere ad un'esigenza di



*social accountability* (rendicontazione sociale) garantendo al Servizio visibilità e trasparenza (sia verso l'interno che verso l'esterno), e rafforzare la propria legittimazione nella società civile, aumentando il riconoscimento dei vari *stakeholder* intorno alle finalità e alla missione dell'organizzazione dell'Ufficio interessato.

Gli obiettivi specifici di questa Linea sono:

- dare evidenza delle attività realizzate e dei servizi erogati dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento;
- dare evidenza ai risultati raggiunti riguardo ai temi connessi alla propria responsabilità sociale;
- dare evidenza agli *stakeholder* di come sono state allocate le risorse;
- verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento fissati per i vari *stakeholder*,
- permettere alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento di poter replicare negli anni la redazione del bilancio sociale in totale autonomia operativa.

### **Azioni previste**

- 1) costruzione dell'architettura del Bilancio Sociale, attraverso la condivisione del concetto di Bilancio Sociale e la ricostruzione del sistema degli *stakeholder* e delle loro aspettative informative
- 2) redazione del primo Bilancio Sociale, attraverso:
  - la ricostruzione delle linee strategiche della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento secondo lo schema del Bilancio Sociale;
  - riclassificazione dell'allocazione del budget secondo le linee strategiche e aspettative informative degli *stakeholder*;
  - riclassificazione delle attività e dei servizi erogati secondo le linee strategiche e aspettative informative degli *stakeholder*;
- 3) definizione del piano di miglioramento, attraverso:
  - la definizione delle specifiche per il miglioramento del sistema informativo relativamente all'allocazione del budget e attività erogate;
  - la definizione dei possibili indicatori dei risultati per il miglioramento del Bilancio Sociale;
- 4) discussione interna all'ufficio del Bilancio e sistemazione finale per la pubblicazione;
- 5) predisposizione fisica del Bilancio Sociale;
- 6) analisi ed aggiornamento del sistema informativo della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento al fine di consentire la redazione ed il monitoraggio del bilancio sociale annuale.

Tali azioni dovranno prevedere la realizzazione di interventi consulenziali, interventi formativi, *focus group* con gli *stakeholder*, analisi del sistema informativo esistente, analisi dei dati storici, attivazione di sistemi informativi, introduzione di reportistica, predisposizione Layout e stampa.

### **Prodotti previsti**

- report interni,
- report “aperti” verso stakeholder,
- procedure per la realizzazione del Bilancio Sociale,
- procedure per la revisione annuale dello stesso,
- primo Bilancio Sociale,
- tools informatici per gestire il bilancio sociale annuale.

### **Linea 6 Comunicazione con la cittadinanza e comunicazione istituzionale: realizzazione e gestione sito WEB, rapporti con i media e organizzazione convegno finale con pubblicazione dei risultati del progetto**

Questa Linea riguarda un aspetto cruciale dell'intervento: la comunicazione nei confronti della cittadinanza e degli *stakeholder*.

La progettazione ed attivazione, nel rispetto degli standard e delle indicazioni fornite dal responsabile per i sistemi informativi automatizzati, di una pagina WEB risponde alla necessità di mettere a punto uno strumento di facile e rapida consultazione di ciò che avviene.

Il sito, che dovrà essere sistematicamente aggiornato, dovrà garantire ad ogni interessato l'accessibilità e la fruibilità dello stesso e dovrà essere attivato quanto prima e rimanere in funzione per tutta la durata del servizio.

Al termine dei lavori dovrà essere messa a punto una pubblicazione dove verranno esposti i risultati del lavoro, da presentare durante un convegno finale.

Gli obiettivi di tale Linea sono:

- ideare e progettare un sito che veicoli adeguatamente storia, stato dell'arte e prospettive delle attività di riqualificazione dell'Ufficio;
- sviluppare un sito internet funzionale, organizzato in riferimento alle strategie comunicative che l'iniziativa intende adottare;
- realizzare e aggiornare in modo puntuale e corretto i contenuti del sito (che dovrà essere di tipo dinamico e facile da gestire);
- fornire in modo continuativo ai media i risultati intermedi del lavoro;
- trasmettere i risultati al di fuori del territorio;
- creare un network per la diffusione delle buone prassi.

### **Azioni previste:**

- Realizzazione e gestione del sito WEB (e/o di un'apposita sezione all'interno del sito web esistente)
  - ricognizione degli standard tecnici e raccolta delle indicazioni del responsabile SIA (Sistemi informativi automatizzati) nell'ottica di uniformità delle caratteristiche e dell'accessibilità del sito
  - ideazione del sito;
  - progettazione della struttura e sviluppo dei contenuti;
  - sviluppo del *layout* grafico e realizzazione con idonei strumenti informatici;

- aggiornamento continuo del sito (in progress ed utilizzando i dati più aggiornati);
- Rapporti con i media e organizzazione convegno finale con pubblicazione dei risultati del progetto
  - contatto continuo con i media
  - raccolta dei risultati e dei materiali di progetto
  - organizzazione di un convegno finale

**Prodotti previsti:**

- relazioni intermedie e finali;
- schemi delle bozze e struttura finale del sito;
- messa *on line* del sito e aggiornamenti periodici;
- pubblicazione;
- convegno finale.

Per quanto riguarda le modalità metodologiche, l'intervento oggetto dell'appalto dovrà garantire il coinvolgimento, quale parte integrante ed essenziale, dell'intero personale della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento di ogni ordine e grado e degli uffici ad esso direttamente collegati e connessi (si pensi alla Polizia giudiziaria, agli ufficiali giudiziari, agli uffici della Procura generale presso la Corte di appello di erogazione delle risorse finanziarie).

L'intervento è indubbiamente ambizioso: infatti, nel momento in cui sarà esplicitato compiutamente ed in cui quindi verrà richiesto l'impegno dei collaboratori nei processi di analisi, studio, condivisione del miglioramento ed implementazione dei nuovi processi lavorativi, si creeranno aspettative molto forti. Dare quindi il giusto ritmo, suddividere il lavoro in fasi intermedie che diano ciascuna risultati tangibili sarà importante per mantenere alto il livello di attenzione di tutti i collaboratori.

**GRUPPO DI LAVORO**

Nella proposta progettuale presentata, l'Offerente, dovrà indicare la composizione del gruppo di lavoro. Per tutto l'insieme delle azioni sopra indicate il gruppo di lavoro, fermo restando il contributo delle altre competenze ritenute necessarie a realizzarle, dovrà essere costituito al minimo e a pena di esclusione dalle seguenti professionalità:

- a) 1 **esperto senior (capo-progetto)** con esperienza di almeno 10 anni in materia di gestione del cambiamento (change-management) nel settore pubblico. Il Project manager avrà funzioni di supervisione scientifica e metodologica della commessa e sarà responsabile nei confronti del committente dell'avanzamento del servizio e dei risultati;
- b) 1 **esperto senior** con esperienza di almeno 5 anni in gestione del cambiamento (change management) e reingegnerizzazione di processi di servizio anche attraverso l'introduzione di strumenti informatici, con definizione di nuovi standard di qualità;
- c) 1 **esperto senior** con esperienza di almeno 5 anni in materia di miglioramento della qualità e dell'efficacia dei servizi e delle politiche pubbliche;
- d) 1 **esperto senior** con esperienza di almeno almeno 5 anni in materia di controllo di gestione, accountability e valutazione delle politiche pubbliche; gestione di qualità e miglioramento continuo dei servizi.

Per ogni risorsa facente parte del gruppo di lavoro dovrà essere fornito il **curriculum vitae sottoscritto in originale dall'interessato**.

Il servizio deve comprendere:

- le prestazioni professionali rese dagli esperti presso la sede del Committente ed in qualsiasi altra sede necessarie per svolgere il servizio (le eventuali spese di trasporto e più in generale di accomodation, delle risorse professionali impiegate in tali prestazioni restano in carico esclusivo al soggetto Affidatario);
- incontri periodici di informazione, coordinamento, condivisione di valutazioni e scelte, con i referenti incaricati del Committente;
- la consegna al Committente di relazioni relative agli stati di avanzamento del servizio;
- la presentazione al committente dei previsti deliverables.

I deliverables, intesi come rapporti di ricerca, vanno presentati in lingua italiana e se richiesti anche in lingua inglese, in formato elettronico e cartaceo (quest'ultimi realizzati in n. 5 copie per ciascun deliverable).

Inoltre il Soggetto affidatario nello svolgimento del servizio dovrà tener conto:

- della possibilità di variazione delle attività in relazione all'emergere di situazioni problematiche o condizioni per le quali, in accordo con il committente, si rilevi una priorità rispetto a quelle previste;
- dell'obbligo di eseguire le ulteriori prestazioni che dovessero essere affidate nel corso dell'esecuzione del presente contratto alle medesime condizioni stabilite nell'offerta entro il limite del 20% dell'importo originario del contratto secondo quanto previsto dall'art.29 della L.P.23/90.

L'espletamento del servizio dovrà prevedere il raccordo periodico e sistematico dell'aggiudicatario con i referenti della Provincia Autonoma di Trento responsabili dell'attuazione delle attività a cofinanziamento del Fondo Sociale Europeo e con i responsabili degli Uffici giudiziari interessati e con il Procuratore della Repubblica o suo delegato).

Inoltre, tutte le attività dovranno essere altresì svolte nel rispetto e in attuazione delle norme che regolano le attività dell' Ufficio giudiziario, nonché del Piano triennale per l'informatica del Ministero della Giustizia e delle vigenti disposizioni in tema di tenuta dei registri anche in relazione alle indicazioni del responsabile SIA in ordine alla diffusione dei progetti informativi.

---

### **ART. 3 CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ.**

Tutte le attività che faranno riferimento alle funzioni appaltate dovranno essere realizzate entro i termini concordati di volta in volta, e per iscritto, con gli uffici competenti nel rispetto dei vincoli descritti nel precedente art.2.

Il Soggetto aggiudicatario dovrà inoltre:

- entro un mese dalla stipula del contratto stesso, dovrà presentare un piano operativo di intervento preceduto da una pre-analisi del contesto, da riaggiornare semestralmente;

- a cadenza trimestrale, dovrà essere redatto un rapporto di avanzamento delle attività in cui esplicitare le attività svolte e il numero di giornate impiegate dalle figure professionali;
- rapporti bimestrali sulle azioni concrete da intraprendere nel bimestre successivo ed i risultati previsti.

Il Soggetto aggiudicatario deve espletare il servizio oggetto del presente appalto con organizzazione autonoma, impiegando personale soltanto da essa dipendente, e/o propri soci, e/o collaboratori, pena la risoluzione del contratto di appalto.

Il gruppo di lavoro indicato dal soggetto aggiudicatario in sede di offerta non può essere modificato né nel numero complessivo dei componenti né nella persona dei singoli componenti, senza il preventivo assenso da parte della committenza.

Qualora il soggetto aggiudicatario, durante lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato, dovesse essere costretto a sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, deve formulare specifica e motivata richiesta, indicando i nominativi e le referenze dei componenti che intende proporre in sostituzione di quelli indicati in sede di offerta.

Al riguardo si precisa che tali nuovi eventuali componenti devono avere requisiti equivalenti o superiori a quelli posseduti dai componenti da sostituire, motivo per cui deve essere fornita in sede di richiesta la documentazione comprovante il possesso dei requisiti suddetti.

L'attesa dell'autorizzazione da parte della committenza non esonera dall'adempimento delle obbligazioni assunte e qualsiasi modifica nella composizione del gruppo di lavoro non può costituire motivo per la sospensione o la dilazione della prestazione dei servizi, salvo espressa autorizzazione da parte della committenza.

Luogo principale di prestazione del servizio è il territorio della Provincia autonoma di Trento, ferma restando la possibilità di individuare ulteriori attività, funzionali rispetto al servizio, che richiedano la presenza in diverse sedi.

---

#### **ART. 4 PARAMETRI DI COSTO.**

Nella predisposizione dell'offerta-progetto ci dovrà attenere ad elementi e criteri guida atti a definire il contenuto minimo essenziale e si dovranno formalizzare tutti gli elementi idonei a valutare preventivamente la qualità del prodotto/ricerca offerto/a.

Per ogni obiettivo/fase della ricerca i costi dovranno essere commisurati in giornate uomo di otto ore lavorative, indicando il numero delle risorse umane messe a disposizione, la loro competenza con riferimento alla professionalità richiesta nonché i rispettivi impegni di lavoro in termini temporali.

---

#### **ART. 5 NORME CHE REGOLANO IL CONFRONTO CONCORRENZIALE.**

L'appalto verrà regolato dal presente capitolato e quindi dalle disposizioni qui contenute o espressamente richiamate nonché dalla Legge Provinciale 23/90

“Disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni della Provincia autonoma di Trento” e s.m.i.

---

#### **ART. 6 DOCUMENTI CHE FANNO PARTE DEL CONTRATTO.**

Fanno parte del contratto d'appalto ancorché non materialmente allegati:

- il presente capitolato d'appalto;
  - il bando e l'invito;
  - l'offerta Tecnica ed Economica del Soggetto Aggiudicatario.
- 

#### **ART. 7 OSSERVANZA DI LEGGI, DECRETI, REGOLAMENTI.**

Il Soggetto aggiudicatario ha l'obbligo di osservare, oltre il presente capitolato-programma ogni altra norma di legge, decreti e regolamenti vigenti, o che siano emanati in corso d'opera, in tema di assicurazioni sociali e di pubblici lavori e che abbiano comunque applicabilità con il servizio di cui trattasi. Tutte le spese relative sono, quale onere di contratto, a carico del Soggetto aggiudicatario quindi comprese nel prezzo dell'appalto, come risulta dall'offerta del Soggetto aggiudicatario stesso.

Inoltre, il Soggetto aggiudicatario, nell'espletamento del servizio si impegna a servirsi di personale esperto e qualificato. L'Aggiudicatario dovrà rispettare i minimi del C.C.N.L. di categoria (dipendenti studi professionali – CONSILP) per il personale impiegato e trattamenti equivalenti per il personale con contratti di collaborazione.

---

#### **ART. 8 DURATA DEL CONTRATTO.**

Il Servizio avrà inizio dalla data di affidamento e terminerà il 31 dicembre 2010  
Si precisa che l'Amministrazione si riserva la facoltà di autorizzare l'esecuzione del servizio nelle more della stipula contrattuale.

---

#### **ART. 9 PROPRIETÀ DEI PRODOTTI.**

Tutti i prodotti realizzati e le banche dati che verranno realizzate o implementate sono di proprietà esclusiva della Provincia autonoma di Trento.

L'aggiudicatario dovrà comunicare preventivamente all'Ufficio Fondo Sociale Europeo della Provincia autonoma di Trento l'esistenza di diritti di terzi e/o eventuali vincoli a favore di terzi sul materiale consegnato, che possano in qualsiasi modo limitarne l'utilizzazione nel modo e nel tempo.

I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico di tutti gli elaborati, su carta o diverso formato, realizzati dall'affidatario nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente servizio, rimarranno di titolarità

esclusiva della Committenza che potrà, quindi, disporre senza alcuna restrizione, la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la vendita, la duplicazione e la cessione anche parziale. Detti diritti, ai sensi della Legge nr. 633 del 22 aprile 1941 "protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" e successive modificazioni ed integrazioni - devono intendersi ceduti, acquisiti e/o licenziati in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.

---

#### **ART. 10 RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI.**

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni tutte, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto.

L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Provincia avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuta a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

L'Aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza.

L'Aggiudicatario si impegna ad imporre l'obbligo di riservatezza a tutte le persone che, direttamente e/o indirettamente, per ragioni del loro ufficio verranno a conoscenza di informazioni riservate. Tale generale obbligo di riservatezza permarrà per un periodo di 5 (cinque) anni successivi alla scadenza di tutte le obbligazioni contrattuali connesse alla stipula del contratto o alla eventuale risoluzione/recesso anticipato dello stesso.

L'aggiudicatario non potrà conservare copia di dati e/o programmi, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

Il Soggetto aggiudicatario dovrà presentare un piano per il trattamento e la sicurezza dei dati. Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Amministrazione attinente le procedure adottate dal contraente in materia di riservatezza, protezione di dati e programmi e gli altri obblighi assunti.

---

#### **ART. 11 PAGAMENTI.**

I pagamenti saranno effettuati, entro 90 giorni dalla data di ricevimento di regolare fattura (unitamente alla fattura dovrà essere presentata una relazione bimestrale sullo stato di avanzamento del servizio) come segue:

- una o più quote per un importo che copra il 85% del costo complessivo dell'affidamento, sulla base di stati di avanzamento bimestrali delle attività svolte;
- il saldo del 15% al termine delle attività previste sulla base di una

relazione finale che dia conto del percorso tecnico realizzato, degli esiti conseguiti, delle risorse umane impiegate e delle giornate uomo effettivamente utilizzate.

L'importo del contratto potrà essere proporzionalmente ridotto in ragione di minori prestazioni rispetto a quelle quantificate.

---

**ART. 12 VALIDITÀ DELL'OFFERTA.**

L'offerta è valida per almeno 120 giorni naturali consecutivi a datare dal giorno fissato per la scadenza del tempo utile per la presentazione dell'offerta della presente gara.

---

**ART. 13 RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI.**

Il Soggetto aggiudicatario riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti all'assicurazione delle risorse umane occupate nelle attività del presente contratto e dichiara di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni arrecati eventualmente dal suddetto personale a persone e a cose, sia dell'Amministrazione, che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nella esecuzione delle prestazioni stabilite, sollevando con ciò la Provincia autonoma di Trento da ogni e qualsiasi responsabilità.

---

**ART. 14 SPESE CONTRATTUALI.**

Le eventuali spese relative alla stesura del contratto, al bollo e alla registrazione sono ad esclusivo carico del Soggetto aggiudicatario.

---

**ART. 15 CONTROVERSIE GIUDIZIARIE.**

Per le eventuali controversie che dovessero insorgere tra l'Amministrazione appaltante e l'appaltatore, che non si siano potute definire in via amministrativa sia durante l'esecuzione del contratto che al termine del contratto stesso, è competente il Foro di Trento.

---

**ART. 16 INVARIABILITÀ DEI PREZZI.**

L'offerta presentata, alle condizioni tutte del presente contratto, si intende accettata dal Soggetto aggiudicatario, in base ai calcoli di propria convenienza



a tutto suo rischio ed è quindi invariabile ed indipendente da qualsiasi eventualità, compresa la revisione dei prezzi.

---

#### **ART. 17 PENALI.**

Il mancato rispetto dei tempi concordati con l'Ufficio Fondo Sociale Europeo della Provincia Autonoma di Trento per la realizzazione delle singole attività comporta il pagamento di una penale, per ogni giorno di ritardo, pari allo 0,1% dell'ammontare totale per ogni prodotto e/o servizio non fornito nei tempi e nei modi richiesti, fermo restando, in caso di ritardo superiore ai 10 (dieci) giorni di calendario, il diritto della stessa di fare eseguire tutta o parte del servizio o della fornitura a terzi in danno dell'Aggiudicatario e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

L'ammontare derivante dall'applicazione delle penali previste nel comma precedente, in nessun caso potrà superare il 10%, in relazione ad ogni singolo inadempimento, pena la risoluzione del contratto.

---

#### **ART. 18 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.**

L'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto, ex art. 1453 C.C. e ai sensi dell'art. 27 della Legge Provinciale 19 luglio 1990 n. 23 e s.m.i., nel caso di grave inadempimento, qualora:

- a) accerti che l'Impresa non esegua i servizi conformemente a quanto contenuto negli artt. del presente Capitolato, e lo stesso sia stato contestato all'Impresa, con l'applicazione della relativa penale, per più di due volte;
- b) in caso di cessione dell'Azienda, di cessazione dell'attività, di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'Impresa;
- c) accerti la diffusione o vendita a terzi, di dati e/o informazioni di qualsiasi genere inerenti l'oggetto del presente appalto, ogni altra informazione che sia venuta in possesso del Soggetto appaltatore riguardante la Provincia Autonoma di Trento e per tutto ciò che sia in difformità da quanto stabilito nel D.Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato, si fa riferimento alle disposizioni di Legge in materia, ed alle consuetudini locali.

---