



# ROMA CAPITALE

Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute  
Direzione

<b>ROMA CAPITALE</b> Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute
28 DIC 2012
Prot. N. <u>QE 91893</u>

## AVVISO PUBBLICO

Roma Capitale nell'ambito degli interventi finalizzati all'efficientamento del sistema di assistenza domiciliare ed al controllo quali/quantitativo sui servizi erogati - secondo il disposto della recentissima Delibera di Giunta Capitolina n. 355 del 21 Dicembre 2012 con la quale è stata approvata la riorganizzazione del sistema di assistenza domiciliare - intende **promuovere la realizzazione di un "Sistema informatico di controllo degli interventi di assistenza domiciliare"**.

### OBIETTIVI E FINALITA'

Gli obiettivi primari che si intendono perseguire sono:

- Creare un sistema unico di gestione dei files degli utenti, compresa l'analisi del bisogno;
- Consentire il controllo sia qualitativo che quantitativo dello svolgimento dei Piani di intervento per ciascun assistito, erogati dal servizio sociale del Municipio di residenza;
- Prevedere una facile "tracciabilità" degli interventi;
- Definire un sistema informativo di "trasportabilità" del Piano di intervento Individuale, da un Municipio all'altro;

### OGGETTO DELL'AVVISO

Oggetto dell'Avviso Pubblico è la realizzazione di un sistema informatico che possa rappresentare uno strumento semplice e potente per gestire l'assistenza domiciliare in modo efficiente e consentire un controllo sia qualitativo che quantitativo sugli interventi erogati dai Municipi in attuazione dei piani di intervento individuali definiti per ciascun assistito.

Il sistema informatico sarà totalmente basato su tecnologia web in modalità *cloud* con l'interazione dei diversi soggetti coinvolti attraverso differenti piattaforme.

**Nota bene:** Al fine di comprendere meglio le finalità del progetto, ogni Organismo interessato è invitato a prendere visione dei contenuti della deliberazione della Giunta Capitolina n. 355 del 21 dicembre 2012, disponibile sulla pagina web del Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute: [http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jppagecode=azioni\\_di\\_sistema.wp](http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jppagecode=azioni_di_sistema.wp)

### Soggetti interessati

Il sistema deve prevedere l'azione dei seguenti soggetti, con specifici e differenti ruoli:

- A) Servizio sociale del Municipio;
- B) Struttura che eroga gli interventi assistenziali (Organismo gestore)
- C) Operatori incaricati degli interventi assistenziali (Operatore)
- D) Cittadino assistito, ovvero familiare di riferimento
- E) Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute di Roma Capitale (con solo funzioni di lettura reportistica)



## **Le funzionalità richieste**

Di seguito descriviamo le principali funzionalità richieste al sistema:

### **1) Accesso al sistema**

Il sistema dovrà essere protetto attraverso username e password e l'utilizzo di tecniche che rendono più "forte la sicurezza", attraverso un sistema di autorizzazioni e filtri in ragione delle funzionalità espletate.

### **2) Gestione dei piani assistenziali**

Dovrà essere possibile definire i piani di intervento individuali per ogni assistito, così come costruiti dal servizio sociale municipale.

Ciò consentirà l'organizzazione delle attività di assistenziali in modo efficiente ed efficace, mantenendo sempre traccia degli interventi svolti e quelli ancora da svolgere, per completare il piano assistenziale del singolo.

La definizione del piano di intervento individuale dovrà interagire in automatico con l'agenda di ogni operatore.

Il sistema informatico dovrà, inoltre, essere integrato con una applicazione per la **geolocalizzazione**.

### **3) Gestione dati personali e tracciabilità dell'assistenza**

All'anagrafica di ogni assistito dovrà essere possibile associare uno o più documenti - trattati in modo riservato - contenenti dati personali dell'assistito necessari per l'erogazione degli interventi assistenziali domiciliari.

Tali documenti (informazioni, certificati, ecc.) saranno trasferiti su formato digitale, mentre sarà possibile compilare la modulistica predisposta dall'Ufficio municipale direttamente su un "front" web, ovvero stamparli su formato cartaceo, riversabile mediante scannerizzazione, dopo aver inserito esclusivamente l'anagrafico dell'utente.

Per ogni assistito saranno gestite, nel rigoroso rispetto della normativa vigente in tema di Privacy, le seguenti opzioni applicative, a seconda dei diversi livelli autorizzativi dei soggetti coinvolti:

- Analisi del Bisogno (scheda)
- Cartella anamnesi (documentale)
- Cartella socio-assistenziale
- Note degli assistenti sociali
- Piano di intervento Individuale
- Diario degli interventi
- Diario dell'assistito
- Individuazione dell'operatore assegnato all'utente e relativa qualifica professionale.



# ROMA CAPITALE

Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute  
Direzione

Inoltre, nei casi di assistenza domiciliare indiretta o mista (cfr. All. B Deliberazione G.C. n. 355/2012), dovrà essere prevista una apposita sezione che comprenda:

- tipologia del contratto di lavoro applicato all'assistente familiare;
- dati dell'assistente familiare incaricato;
- orario di lavoro dell'assistente familiare e/o dell'operatore incaricato;
- scheda di rendicontazione (contenente copia delle buste paga, ricevute dell'avvenuto pagamento dei contributi, ecc.) con i dati necessari all'erogazione del servizio.

Il progetto dovrà prevedere la gestione di ogni possibile problematica ipotizzabile nell'applicazione del sistema e **tracciarne lo storico**.

I **diari** saranno disponibili per ogni operatore che potrà annotare informazioni o appunti sull'assistenza fornita.

I diari dovranno poter essere consultati, ma non modificati, dall'Organismo affidatario, dal Servizio Sociale Municipale e dall'assistito stesso o dal familiare di riferimento.

Ogni assistito dovrà poter inserire annotazioni sintetiche relative ad ogni intervento erogato, con la possibilità di dare una valutazione complessiva agli interventi erogati in un periodo considerato (settimanale, quindicinale, mensile, ecc.) visibili ma non modificabili da tutti gli utenti dei Diari.

#### **4) Registrazione della effettiva erogazione della prestazione assistenziale**

Il sistema dovrà prevedere un'interfaccia di registrazione dell'effettivo svolgimento della prestazione assistenziale presso l'assistito, attraverso l'interazione con apposito apparato "*mobile*" che permetta anche di accertare con sicurezza l'identità dell'assistito ed il luogo ove la prestazione è stata erogata (geolocalizzazione), la quantità delle prestazioni erogate.

L'operatore quindi, dovrà avere a disposizione un apparato "*mobile*" (di quelli oggi standardizzati ed economicamente reperibili sul mercato) attraverso il quale potrà:

1. Registrare la prestazione erogata;
2. consultare l'Agenda degli appuntamenti relativi agli incarichi domiciliari
3. consultare le attività già erogate sul singolo utente ed accedere (se autorizzato) alle informazioni documentali.

**Nota Bene:** Tutti i diritti di accesso e le autorizzazioni alle funzionalità del sistema, dovranno essere concordate con il Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute.

#### **5) Agenda Condivisa**

Il sistema dovrà mettere a disposizione una agenda condivisa da tutti i soggetti autorizzati per gestire la programmazione assistenziale di ogni operatore, in relazione agli interventi da effettuare.

In agenda si dovranno organizzare tutte le attività previste e gli appuntamenti saranno consultabili anche da dispositivi mobili.



# ROMA CAPITALE

Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute  
Direzione

Ogni operatore dovrà disporre anche di una propria **agenda personale** che potrà essere condivisa solo con gli assistiti e con il coordinatore del medesimo Organismo gestore, per consentire di intervenire in maniera veloce e completa nella programmazione assistenziale.

Dovrà essere possibile ottenere una visione giornaliera, settimanale e mensile del calendario. L'inserimento di un nuovo appuntamento dovrà essere una operazione semplice ed intuitiva.

## 6) Report e Grafici

**Report e cruscotti grafici dovranno permettere di monitorare in qualsiasi momento o con qualsiasi cadenza le attività degli operatori, le risorse utilizzate, le prestazioni erogate.**

Utilizzando i filtri e le funzionalità di esportazione automatica dovrà essere possibile post-elaborare, con strumenti esterni, tutte le informazioni raccolte dal sistema.

## 7) Servizio di messaggistica

La comunicazione e l'interazione tra gli utenti del sistema dovrà essere favorita da un'applicazione di messaggistica interna a supporto dello scambio di comunicazioni.

Il sistema inoltre, dovrà prevedere la gestione di un servizio di mail che dovrà consentire lo scambio sicuro di documenti sensibili o riservati, anche di notevoli dimensioni garantito da alti livelli di sicurezza e performance tecniche.

## 8) Attività di formazione

Dovrà essere prevista una attività formativa compatibile con il grado di complessità del progetto. L'Organismo affidatario del sistema informatico dovrà prevedere specifiche modalità di formazione sia per i dipendenti dei servizi sociali dei Municipi che per gli operatori incaricati degli interventi assistenziali.

## DURATA

La Convenzione avrà la durata di **un anno** dalla data di sottoscrizione del contratto.

## CONSEGNA DEL SISTEMA

Il sistema CRM dovrà essere consegnato per il collaudo - a pena di decadenza dall'aggiudicazione - presso il competente Ufficio dipartimentale **entro 20 giorni lavorativi** dalla data di sottoscrizione della convenzione.

## PROPRIETA' DELL'OPERA DELL'INGEGNO

Una volta consegnata l'opera dell'ingegno e pagati i relativi corrispettivi, come da Convenzione, la proprietà dell'opera dell'ingegno sarà di Roma Capitale. L'organismo affidatario dovrà quindi consegnare tutte le chiavi di accesso alla Direzione del Dipartimento.



# ROMA CAPITALE

Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute  
Direzione

## AFFIDAMENTO DEL PROGETTO

L'appalto viene affidato mediante procedura aperta e con aggiudicazione a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base dei criteri di valutazione di cui ai successivi punti.

Il corrispettivo che l'Amministrazione intende riconoscere per la realizzazione del progetto è di €. **195.000,00.= (centonovantacinquemila), IVA Compresa** da intendersi omnicomprensivo di tutte le spese di gestione, per l'intera durata (un anno) della convenzione.

Non saranno ammesse offerte economiche di importo superiore.

Per quanto precede, Roma Capitale

## INVITA

Gli Enti interessati, anche in forma singola e associata (ovvero anche in costituenda A.T.I./A.T.S.) a presentare offerte progettuali per la realizzazione di un **“Sistema informatico di controllo degli interventi di assistenza domiciliare”**

## SECONDO I SEGUENTI PARAMETRI

### ART. 1 – PRESENTAZIONE OFFERTE

Le offerte, sottoscritte dal Legale rappresentante, in busta chiusa e sigillata, **dovranno materialmente pervenire entro e non oltre le ore 12,00 del giorno 18 Gennaio 2013 - a pena di esclusione** - presso l'Ufficio Protocollo del Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute , Viale Manzoni, 16 – 00183 Roma – V piano.

*Non saranno prese in considerazione le offerte che, pur inoltrate con qualsiasi mezzo nei termini prestabiliti, perverranno oltre il termine del giorno 18 Gennaio 2013. Farà fede a tal fine esclusivamente il timbro dell'Ufficio Protocollo che ne rilascerà ricevuta, se richiesta.*

Il plico, chiuso e sigillato, dovrà obbligatoriamente:

- Recare all'esterno la **ragione sociale** dell'offerente, il **destinatario**: *Comune di Roma – Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute – Direzione di Coordinamento Servizi Sociali alla persona, alla Famiglia e alla promozione della Salute* e la **dicitura**: *Offerta per “Sistema informatico di controllo degli interventi di assistenza domiciliare”*;

- Contenere all'interno **n. 3 buste chiuse** riportanti le seguenti indicazioni:

- Busta n. 1 – Documentazione amministrativa
- Busta n. 2 – Documentazione tecnica (offerta progettuale).
- Busta n. 3 – Offerta Economica.

### ART. 2 - DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

#### **BUSTA N. 1: DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA OBBLIGATORIA**



# ROMA CAPITALE

Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute  
Direzione

1. Domanda di partecipazione al Bando di gara sottoscritta dal Legale rappresentante dell'organismo offerente, su carta intestata dell'Organismo o, in caso di A.T.I./A.T.S., dal Legale Rappresentante dell'Organismo Capofila;
2. Denominazione dell'organismo con indicazione della sede legale, ragione sociale, Codice fiscale, Partita IVA ed il nominativo del Legale rappresentante;
3. Copia aggiornata dell'atto costitutivo e dello statuto dell'organismo offerente;
4. Certificato o autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000 riguardante il possesso dei requisiti e l'assenza di cause ostative art. 38 Decreto L.vo 163/2006 e successive modifiche ed integrazioni, e riguardante possesso dei requisiti e assenza di cause ostative come previsto dalle disposizioni antimafia di cui alla Legge n. 575/1965 così come modificata dalla legge 155/2005.
5. Fotocopia della scheda di attribuzione della partita Iva e del Codice fiscale dell'organismo;
6. Copia dell'atto di nomina del Legale rappresentante;
7. Copia del certificato di iscrizione alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura o autocertificazione in merito ai sensi del DPR 445/2000;
8. Dichiarazione del Legale rappresentante sull'applicazione dei contratti CCNL relativa al personale utilizzato;
9. Dichiarazione del Legale rappresentante sull'applicazione delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi della normativa vigente;
10. Dichiarazione del regime IVA applicato;
11. Dichiarazione di aver preso visione dell'Avviso pubblico, nonché di accettarne incondizionatamente i relativi punti;
12. Dichiarazione di rinuncia al diritto di rivalsa nei confronti di Roma Capitale nel caso in cui il Comune stesso, per sopraggiunte ragioni, non procedesse all'affidamento del servizio e di conseguenza al relativo contratto;
13. Copia del D.U.R.C. (Documento unico di regolarità contributiva), con data non anteriore ad un mese da quella di presentazione;
14. Copia di un documento di identità in corso di validità del soggetto che ha sottoscritto le dichiarazioni /autocertificazioni ai punti precedenti (art. 35 del DPR n. 445/2000);
15. Tagliando del bollettino di C/C postale attestante il pagamento di € 20,00= ai sensi dell'art. 1, commi 65 e 67 della L. 23/12/2005 n. 266 e della deliberazione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici del 24/01/2008. Il pagamento dovrà essere effettuato indicando il CIG n. .... *L'ammissione alla gara è condizionata alla presentazione della ricevuta del suddetto versamento. Il pagamento dovrà essere effettuato in favore di: Aut. Contr. Pubb.- Via di Ripetta, 24 – 00186 Roma C.F. 97163520584 c/c postale n. 73582561.*

Inoltre, dovranno essere presentate:

- Copia del bilancio degli ultimi tre esercizi (ovvero dei Bilanci dalla costituzione se più recente rispetto all'ultimo triennio) e ogni altra documentazione atta a dimostrare la solidità economica, patrimoniale e finanziaria del proponente;
- Una relazione che descriva analiticamente l'organizzazione dell'organismo compreso il numero di persone che a vario titolo lavorano per esso;



# ROMA CAPITALE

Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute  
Direzione

- Un elenco completo di analoghi o simili servizi resi nel territorio della Repubblica Italiana nel corso dell'ultimo triennio;
- Una relazione che descriva in maniera dettagliata e completa i curricula delle persone che saranno impiegate per la realizzazione del progetto;

**N.B.** In presenza di Associazioni Temporanee di Impresa tutta la documentazione dovrà essere prodotta per ogni organismo componente l'A.T.I./A.T.S.

## ***BUSTA N. 2: DOCUMENTAZIONE TECNICA (OFFERTA PROGETTUALE)***

L'Organismo dovrà presentare un elaborato progettuale che dovrà tener conto delle indicazioni dell'Amministrazione Capitolina relative agli obiettivi dell'iniziativa ed alle attività specificamente riportati nella parte introduttiva del presente Avviso.

L'elaborato dovrà, inoltre, contenere:

1. **Il dettaglio del progetto** con l'identificazione di tutte le funzionalità previste;
2. **Il prospetto delle tecnologie da utilizzare per le funzionalità previste dal sistema;**
3. **Elementi migliorativi dell'offerta progettuale.**

## ***BUSTA N. 3: OFFERTA ECONOMICA***

L'offerta economica relativa ai servizi richiesti dovrà contenere un **Prospetto dettagliato delle spese con relativo Piano Finanziario** nel quale andranno distinti:

- i costi per lo studio, l'analisi e la costruzione del CRM
- i costi annuali per i servizi di hosting, manutenzione e assistenza
- i costi previsti per la formazione degli operatori
- altri oneri diversi di gestione del sistema.

## **ART. 3 – CRITERI E AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO**

Il servizio sarà aggiudicato a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'Amministrazione, risultante dalla somma dei punteggi attribuiti in base agli elementi di valutazione di seguito indicati.

PUNTEGGIO COMPLESSIVO = 100 di cui:

- A) per la valutazione dell'offerta tecnica = max punti 85
- B) per la valutazione dell'offerta economica = max punti 15

Le offerte saranno valutate da apposita Commissione, nominata dal il Direttore del Dipartimento secondo le modalità ed i criteri esposti di seguito.

La Commissione, nominata con successivo provvedimento, procederà all'apertura del plico contenente le buste separate e sigillate e ne verificherà la documentazione contenuta per l'ammissibilità alla procedura di valutazione delle offerte.



# ROMA CAPITALE

Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute  
Direzione

Verranno escluse quelle in cui manchi o risulti incompleto ed irregolare anche uno solo dei documenti, dichiarazioni o autocertificazioni richieste.

Non verranno considerate idonee le offerte che non raggiungano il punteggio minimo di punti 60.

E' facoltà dell'Amministrazione appaltante procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida.

L'Amministrazione si riserva la più ampia facoltà di non aggiudicare il servizio in presenza di offerte ritenute non rispondenti alle linee progettuali.

## **A) Criteri di valutazione delle offerta tecnica.**

### ***1. Progetto Tecnico***

***fino a 70 Pts.***

Nel rispetto degli obiettivi sopra descritti, dovranno essere illustrati i seguenti punti seguendo la traccia qui sotto delineata:

- relazione progettuale descrittiva dell'organizzazione del sistema informatico e delle procedure adottate *max 25 pts;*
- facilità di accesso ed uso del sistema *max 15 pts;*
- funzionalità della reportistica e dei layout *max 5 pts;*
- esperienze desumibili dai curricula del personale impiegato *max 5 pts;*

Il sistema informatico verrà valutato, oltre che dalla funzionalità dell'hardware necessario, anche dalla qualità dei sistemi di servizio e di archiviazione delle informazioni (CRM) che saranno proposti.

In modo particolare verranno valutati:

Struttura hardware messa a disposizione	<i>max 4 pts</i>
Struttura software messa a disposizione	<i>max 6 pts</i>
Certificazioni qualità e sicurezza informatica	<i>max 10 pts</i>

### ***2. Titoli***

***fino a 5 Pts.***

Saranno valutate le certificazioni che documenteranno, in maniera oggettiva, le capacità tecniche dell'Organismo.

In caso di ATI/ATS i titoli posti quale criterio di valutazione dovranno essere posseduti dalla maggioranza dei partecipanti o dall'Organismo capofila.

### ***3. Offerta migliorativa del servizio***

***fino a 10 Pts.***

Ciascun Organismo concorrente potrà presentare attività aggiuntive e migliorative del sistema, in relazione alle esigenze minime richieste.





# ROMA CAPITALE

Dipartimento Promozione Servizi Sociali e della Salute  
Direzione

## **B) Criteri di valutazione dell'offerta economica.**

Ciascun Organismo concorrente dovrà presentare un prospetto dettagliato delle spese con relativo **Piano Finanziario** dettagliato, articolato per macro voci e contenente, per ogni macro voce, gli importi unitari di riferimento **fino a 15 Pts.**

## **ART.4 – AFFIDAMENTO PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO**

Sulla base dei risultati dei lavori della Commissione, il Direttore del Dipartimento, affiderà il servizio all'Organismo che avrà riportato il punteggio più alto, stipulando apposita convenzione.

Nella Convenzione saranno stabiliti tempi di realizzazione del progetto, della consegna del CMR e le modalità di liquidazione dei compensi, che si prevedono sin d'ora

L'Organismo dovrà concordare con la Direzione dipartimentale l'eventuale utilizzo di loghi ed intestazioni afferenti l'Amministrazione Capitolina da apporre sul materiale cartaceo o mediale.

## **ART. 5 – SPESE CONTRATTUALI**

Tutte le spese, imposte, e tasse inerenti al contratto medesimo (bollo, registrazione, ecc.) saranno a carico dell'organismo affidatario.

## **ART. 6 - VARIE**

L'Ufficio competente al controllo dell'esecuzione dell'affidamento si riserva la facoltà di verificare lo stato dei lavori di realizzazione del progetto.

Tutti i layout prodotti a seguito dell'esecuzione del presente affidamento (dati, piattaforme informatiche, domini etc.), al termine della convenzione si intenderanno di proprietà dell'Amministrazione Capitolina alla quale andranno consegnati tutti i relativi codici di accesso.

**Il presente AVVISO PUBBLICO non è in alcun modo vincolante per l'Amministrazione Comunale e non comporta alcun impegno da parte della stessa.**

Il trattamento dei dati pervenuti si svolgerà in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 193/06; in particolare tali dati saranno trattati esclusivamente ai fini della partecipazione alla presente procedura.

Roma, li 28/12/2012

Il Direttore  
Angelo Scozzafava

