

FONDAZIONE ISTITUTO PER LA FINANZA E L'ECONOMIA LOCALE DELLA
CAMPANIA
IFEL CAMPANIA.

Progetto realizzato nell'ambito delle attività afferenti
l'affidamento del servizio del Sistema Informativo Sociale (SIS) "Campania Sociale Digitale"
convenzione del 23 novembre 2015
CUP B21E15000460002

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta per l'affidamento di "servizi di implementazione software per lo sviluppo di componenti applicative web based del "Sistema Informativo Sociale" e dei relativi servizi di manutenzione e addestramento".

CIG: 67966347CD
CPV: 72263000-6

SOMMARIO

1	PREMESSA GENERALE.....	4
1.1	Le prime fasi di sviluppo	4
1.2	Lo stato attuale.....	5
1.3	Obiettivi generali	5
2	Contesto normativo.....	6
2.1	Contesto normativo generale.....	7
2.2	Normativa specifica relativa all’Anagrafe Servizi e alla Carta d’Ambito	8
2.3	Normativa specifica relativa ai Piani di Zona.....	8
2.4	Normativa specifica relativa alla Cartella Sociale	8
3	OGGETTO DELLE PRESTAZIONI	9
4	REQUISITI DELLA FORNITURA.....	10
4.1	Requisiti generali	10
4.2	Requisiti di sistema.....	11
4.3	Requisiti software.....	11
4.4	Procedure di migrazione dei dati dall’applicativo“PdZ on-line” attualmente in produzione	12
4.5	Interoperabilità.....	12
4.6	Flessibilità nella definizione dei dati.....	13
5	DESCRIZIONE DI DETTAGLIO DELLA FORNITURA.....	13
5.1	Componenti applicative web based	13
5.1.1	Nomenclatore.....	13
5.1.2	Anagrafe fornitori	14
5.1.3	PdZ Programmazione (presentazione e gestione).....	14
5.1.4	PdZ Attuazione.....	15
5.1.5	Cartella Sociale	16
5.1.6	Profilo di Comunità.....	17
5.1.7	Carta di Ambito.....	18
5.2	Servizio di manutenzione correttiva.....	18
5.3	Servizio di manutenzione adeguativa.....	19
5.4	Piano di addestramento degli utenti	20
5.4.1	Trasferimento di know how	20
6	GESTIONE DEL PROGETTO	21
6.1	Pianificazione del progetto.....	21
6.2	Esecuzione, Controllo e Rendicontazione	21

6.2.1	RESPONSABILE DELLA FORNITURA DI SERVIZI RICHIESTI	22
7	MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA	22
7.1	Organizzazione delle attività	22
7.2	I livelli di servizio.....	23
8	TEMPI DI REALIZZAZIONE	23
9	VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA FORNITURA	24

1 PREMESSA GENERALE

1.1 LE PRIME FASI DI SVILUPPO

Con la L.R. 11 “Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328”, approvata il 23 ottobre 2007, viene riproposta la necessità di realizzare il SIS campano con il concorso dei suoi attori. Così nel primo P.S.R. 2009-2011, è stata delineata l’impalcatura del sistema informativo sociale individuando il contributo atteso da ciascun attore del welfare campano. In quel Piano, il SIS è una delle quattro azioni di sistema da promuovere per il buon funzionamento del sistema integrato dei servizi sociali, articolata su 4 linee di intervento:

1. promuovere tra tutti gli operatori del welfare campano l’uso di ICT per un’ottimizzazione dei processi lavorativi;
2. definire il set di indicatori con un processo di progettazione partecipata, affinché ciascun attore assolvano i propri debiti informativi e disponga delle informazioni necessarie per sviluppare le proprie attività;
3. integrare gli applicativi esistenti e provvedere alla loro manutenzione evolutiva conformemente alla visione strategica dell’amministrazione regionale in termini di servizi, organizzazione e tecnologia;
4. attivare stabili canali di comunicazione con cui abbattere le asimmetrie informative e consentire la partecipazione attiva di tutti gli attori e gli stakeholder.

Nel luglio 2009 la Giunta Regionale della Campania approva “Campania Sociale Digitale”, il piano d’azione per realizzare il Sistema Informativo (DGRC 1318/2009), in cui sono stati individuati 5 obiettivi generali (ai quattro individuati nel primo PSR è stata aggiunta l’attivazione e diffusione dell’infrastruttura tecnologica) declinati in 24 obiettivi specifici, sono state esposte le metodologie e gli assetti organizzativi necessari per la loro realizzazione.

La deliberazione della Giunta regionale della Campania 31 luglio 2009, n. 1318 “Approvazione di ‘Campania Sociale Digitale’, piano di azione per realizzare il sistema informativo”, prevedeva, tra l’altro che le funzioni di Centro Servizi Sociale Regionale fossero affidate al CSSP di Baronissi, finanziato a valere delle risorse POR 2000-2006, per realizzarne lo start up e la gestione.

Le attività del Centro Servizi Sociali Regionale di Baronissi hanno garantito il funzionamento del sistema integrato dei servizi sociali della Campania fino al 31/07/2014.

Con la DGRC 26/2014, la Regione Campania ha definito gli strumenti ed i passaggi ancora necessari a soddisfare il fabbisogno informativo del sistema integrato dei servizi sociali, ed ha stabilito di procedere nelle forme dell’in house providing per garantire, senza soluzione di continuità, operatività, sviluppo e manutenzione correttiva ed evolutiva al Sistema Informativo Sociale (SIS) “Campania Sociale Digitale”.

In particolare con nota prot. reg. n. 128444 del 24/02/2015 il Direttore Generale per le Politiche Sociali ha chiesto ai Sindaci dei Comuni capofila degli ex Ambiti che componevano il cluster dei progetti SFA-SFAAR, nelle more della conclusione della procedura di affidamento in house providing prescritta dalla citata L.R. 15/2013, la disponibilità per 4/6 mesi ad ospitare gratuitamente la piattaforma del SIS, garantendo la sua manutenzione ordinaria.

Con nota acquisita al prot. reg. con n. 151594 del 05/03/2015 il Sindaco del Comune di Sala Consilina, capofila dell’ex Ambito Territoriale S04 (oggi S10) componente del cluster dei progetti SFA-SFAAR, ha dato la disponibilità, a titolo gratuito, a prendere in carico il SIS della Campania assicurandone la manutenzione

ordinaria, in quanto in possesso delle necessarie capacità tecniche, strumentali ed organizzative, per il periodo dal 06/03/2015 al 30/06/2015.

Successivamente, a seguito di specifica richiesta della Regione Campania, IFEL Campania ha proposto la progettazione di massima del piano delle attività inerente il Sistema Informativo Sociale (SIS) (nota prot. n. 137671 del 27/02/2015), approvato con Decreto Dirigenziale n. 196 del 07/08/2015.

1.2 LO STATO ATTUALE

L'attività di IFEL Campania è stata avviata, in esecuzione del Decreto 186/2015 e nelle more della sottoscrizione della convenzione con la Regione Campania, il 02/10/2015.

IFEL Campania e la Regione Campania, Direzione Generale per le Politiche Sociali, le Politiche Culturali, le Pari Opportunità e il Tempo Libero, anche a seguito di una serie di incontri che hanno avuto l'obiettivo di approfondire tutti gli aspetti tecnici e organizzativi, hanno ritenuto opportuno affidare allo stesso Ambito Territoriale S10 (ex S04 con comune capofila Sala Consilina) l'incarico di tenere in esercizio il mail server e il sito web parte pubblica, per il periodo necessario alla presentazione on line del PDZ della III annualità. L'Ambito S10 ha avviato il 15/10/2015 l'attività di gestione provvisoria del sistema che si è protratta fino al 31/12/15.

Il 28/01/2016 si è proceduto al passaggio di consegne e alla presa in carico del sistema SIS da parte di IFEL Campania. In particolare è stata verificata la effettiva compatibilità della configurazione del server cloud IFEL con le specifiche richieste dal Sistema SIS in uso ed è stata effettuata un'analisi della sicurezza e degli elementi di rischio connessi all'utilizzazione pubblica con accesso dal Web dell'applicativo, procedendo quindi alla effettiva rimessa in linea del sistema SIS così come rilasciato dall'Ambito S10.

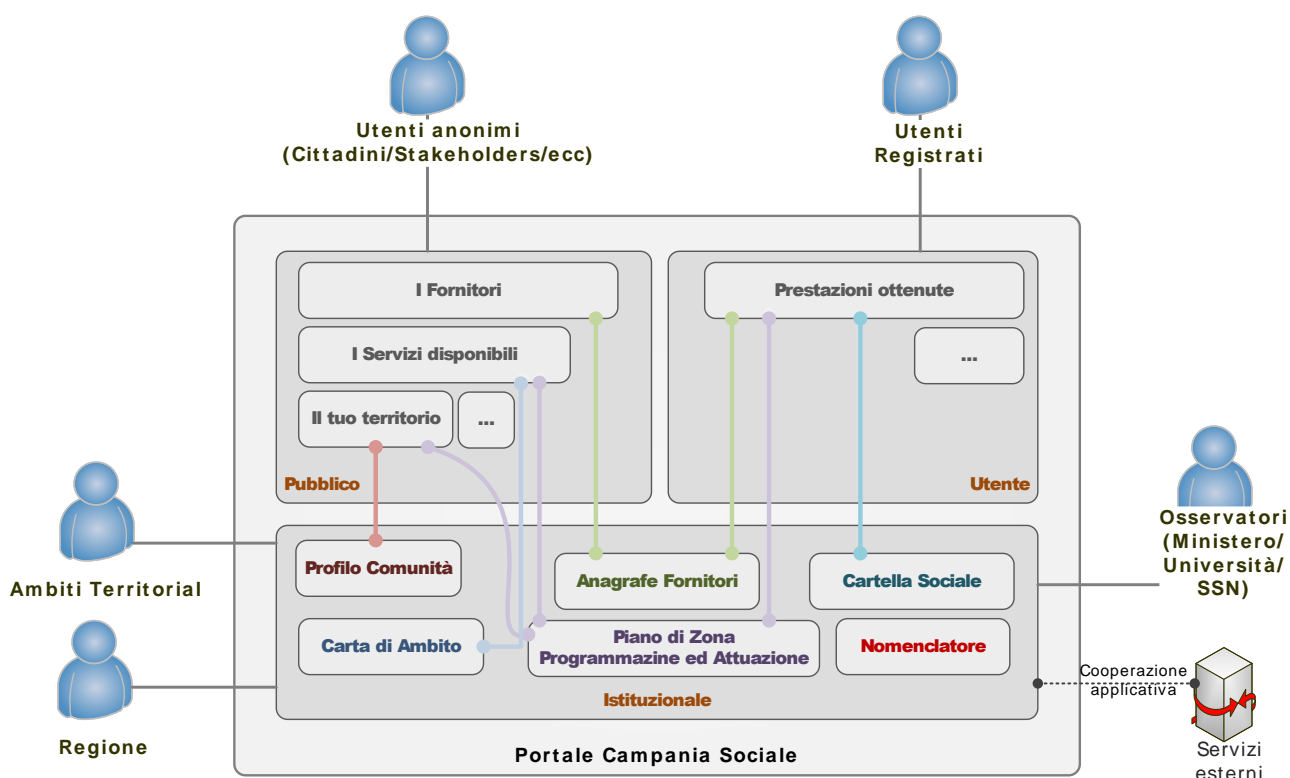
Il sistema SIS attualmente in produzione, così come preso in carico da IFEL Campania è costituito dal solo applicativo PdZ online.

A seguito dell'attività di analisi dei macro requisiti sottesi al Sistema Informativo Sociale, la Regione Campania e IFEL Campania hanno ritenuto opportuno procedere all'acquisizione dei servizi informatici oggetto del presente capitolato.

1.3 OBIETTIVI GENERALI

La Giunta Regionale della Campania con deliberazione n. 26 del 7 febbraio 2014 ha elencato gli strumenti necessari a soddisfare il fabbisogno informativo del sistema integrato dei servizi sociali. Tenuto conto delle sperimentazioni realizzate dai progetti SFA-SFAAR prima, e da Campania Sociale Digitale poi, il Sistema Informativo Sociale (SIS) della Campania deve quindi essere articolato in 7 applicativi web based, in grado di produrre la mappatura della domanda di servizi alla persona, potenziali e manifesti, di supportare la pianificazione e la programmazione della offerta da parte delle comunità locali, di favorire la decodifica e ricodifica della domanda espressa in funzione dell'offerta di servizi, individuando le prestazioni più appropriate, monitorando la loro erogazione e valutandone l'efficacia per promuovere i necessari adattamenti migliorativi.

In considerazione dei debiti informativi degli Ambiti Territoriali e degli uffici regionali, già presenti ed in via di ulteriore definizione - in particolare quelli relativi all'indagine ISTAT sulla spesa sociale dei comuni singoli ed associati, al Casellario dell'assistenza, al Sistema Informativo Servizi Educativi (SINSE), al Sistema Informativo Minori non accompagnati (SIM) - gli applicativi del SIS, tra loro correlati, devono renderne agevole l'assolvimento nonché consentire ai cittadini di essere tempestivamente informati sull'offerta dei servizi, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo.



2 CONTESTO NORMATIVO

La legge quadro 328/2000 stabilisce che spetta alle regioni esercitare le funzioni di programmazione, coordinamento e indirizzo degli interventi sociali e di verifica della rispettiva attuazione a livello territoriale.

La programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali compete agli enti locali, alle regioni ed allo Stato.

Lo Stato ha il compito di fissare un Piano sociale nazionale che indichi i livelli uniformi e di base delle prestazioni, stabilire i requisiti che devono avere le comunità-famiglie e i servizi residenziali nonché i profili professionali nel campo sociale ed infine ripartire le risorse del Fondo sociale nazionale e controllare l'andamento della riforma.

Le Regioni devono programmare e coordinare gli interventi sociali, spingere verso l'integrazione degli interventi sanitari, sociali, formativi e di inserimento lavorativo, stabilire i criteri di accreditamento e vigilare sulle strutture e i servizi sia pubblici che privati, costituire un albo dei soggetti autorizzati a svolgere le funzioni indicate dalla normativa, stabilire la qualità delle prestazioni, determinare i livelli di partecipazione alla spesa da parte degli utenti, finanziare e programmare la formazione degli operatori.

I Comuni sono gli organi amministrativi che gestiscono e coordinano le iniziative per realizzare il "sistema locale della rete di servizi sociali". In questo, i Comuni devono coinvolgere e cooperare con le strutture sanitarie, con gli altri enti locali e con le associazioni dei cittadini.

Dai Comuni dipende:

- la determinazione dei parametri per la valutazione delle condizioni di povertà, di limitato reddito e di incapacità totale o parziale per inabilità fisica e psichica, e le relative condizioni per usufruire delle prestazioni;

- l'autorizzazione, l'accreditamento e la vigilanza sui servizi sociali e sulle strutture residenziale e semiresidenziali pubbliche e private;
- il garantire il diritto dei cittadini a partecipare al controllo di qualità dei servizi.

Le azioni, gli obiettivi e le priorità degli interventi comunali sono definiti nei Piani di Zona. I Comuni devono anche realizzare ed adottare la Carta dei servizi sociali che illustra le opportunità sociali disponibili e le modalità per accedervi.

I soggetti del Terzo settore sono inseriti tra gli "attori" della legge sia nella programmazione e organizzazione del sistema integrato (art. 1 comma 4) sia nell'erogazione dei servizi (art. comma 5).

Con la Deliberazione n. 1824/2001 la Giunta Regionale individua quali "ambiti territoriali" i distretti sanitari o loro multipli purché rientranti nella stessa ASL. Successivamente viene promulgata la Legge Regionale n.11/2007 "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328" che disciplina la programmazione e la realizzazione di un sistema organico di interventi e servizi sociali, attuato con il concorso delle istituzioni pubbliche e delle formazioni sociali, attraverso l'integrazione degli interventi e servizi sociali, sanitari, educativi, delle politiche attive del lavoro, dell'immigrazione, delle politiche abitative e di sicurezza dei cittadini, dell'apporto dei singoli e delle associazioni. All'Art. 8 determina gli ambiti territoriali per la gestione del sistema integrato e all'Art. 19 definisce, quali ambiti territoriali, le ripartizioni del territorio regionale coincidenti con i distretti sanitari o loro multipli purché rientranti nella medesima ASL, e li determina, previa concertazione con gli enti locali, con provvedimento della Giunta regionale. Eventuali modifiche degli ambiti richieste dagli enti locali sono approvate dalla Giunta in considerazione di mutamenti negli assetti istituzionali, eventi straordinari o esigenze sopravvenute, nel rispetto della similarità geografica ed antropica dei territori.

Nel 2008 la Regione Campania, con la L.R. n. 16 del 28 novembre 2008 ha adottato misure straordinarie di razionalizzazione e riqualificazione del sistema sanitario regionale per il rientro dal disavanzo, tra cui la razionalizzazione degli ambiti territoriali delle Aziende sanitarie locali (art. 2) e la razionalizzazione degli ambiti distrettuali (art. 3).

Con DGR 320 del 2012 la Regione Campania ha modificato gli ambiti territoriali e i distretti sanitari nella composizione attuale.

2.1 CONTESTO NORMATIVO GENERALE

D.lgs. n. 112 del 31 marzo 1998, Capo II - Servizi sociali.

Legge n. 328 del 8 novembre 2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Legge Regionale n. 11 del 23 ottobre 2007 "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328".

Conferenza delle regioni e delle province autonome del 29 ottobre 2009, approvazione del "Nomenclatore interregionale degli interventi e dei servizi sociali";

D.G.R.C. n. 320 del 3 luglio 2012, Modifica degli ambiti territoriali sociali e dei distretti sanitari a seguito della Deliberazione di Giunta Regionale n.40 del 14/02/2011;

Decreto Dirigenziale n. 308 del 17 giugno 2013, Approvazione indicazioni operative per la presentazione dei Piani di Zona triennali – Piano Sociale Regionale 2013-2015 (con allegata versione corrente del Nomenclatore regionale) (BURC n. 35 del 24 Giugno 2013).

D.G.R.C. n. 27 del 07 febbraio 2014, Approvazione regolamento di esecuzione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11;

Regolamento regionale n. 8 del 25 novembre 2014, Norme in materia di Agricoltura sociale e disciplina delle fattorie e degli orti sociali e modifiche alla legge regionale 7 marzo 1996, n. 11;

Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 206 del 16 dicembre 2014, "Regolamento recante modalità attuative del Casellario dell'assistenza, a norma dell'articolo 13 del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122" (GU Serie Generale n. 57 del 10-3-2015);

D.G.R.C. n. 869 del 29 dicembre 2015, "Approvazione del Piano Sociale Regionale della Campania 2016-2018." (BURC n. 2 del 11 gennaio 2016).

2.2 NORMATIVA SPECIFICA RELATIVA ALL'ANAGRAFE SERVIZI E ALLA CARTA D'AMBITO

Legge n. 241 del 7 agosto 1990, "Nuove norme sul procedimento amministrativo", e s.m.i.;

D.G.R.C. n.1835 del 20 novembre 2008 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07.

Regolamento regionale n. 4 del 7 aprile 2014, "Regolamento di attuazione della legge regionale 23 ottobre 2007, n.11 (Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328)".

D.G.R.C. n. 107 del 23 aprile 2014, "Approvazione del Catalogo dei Servizi di cui al regolamento di esecuzione della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 1".

Decreto Dirigenziale n. 108 del 23 dicembre 2014 (D.G. 12 Direzione Generale politiche sociali, culturali, pari opportunità, tempo libero) – "Modalità di comunicazione on-line dei dati relativi ai servizi e ai prestatori di cui al Regolamento 7 aprile 2014, N. 4" (BURC n. 58 del 5 ottobre 2015);

Legge Regionale n. 7 del 10 aprile 2015, "Promozione e valorizzazione delle cooperative sociali in Campania, in attuazione della legge 8 novembre 1991, n. 381 (Disciplina delle cooperative sociali)";

D.G.R.C. n. 372 del 07/08/2015, Determinazione delle tariffe relative ai servizi residenziali e semiresidenziali.

2.3 NORMATIVA SPECIFICA RELATIVA AI PIANI DI ZONA

Decreto Dirigenziale n. 764 del 5 agosto 2014, Indicazioni operative per consentire agli Ambiti territoriali la presentazione dell'aggiornamento dei Piani di Zona per la II annualità del II Piano Sociale Regionale.

2.4 NORMATIVA SPECIFICA RELATIVA ALLA CARTELLA SOCIALE

D.P.C.M. del 14 febbraio 2001, "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie";

Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali";

D.G.R.C. n. 1318 del 31 luglio 2009, (confermata dalla deliberazione n. 657/2010). "Approvazione del piano di azione "Campania Sociale Digitale";

D.G.R.C. n. 849 del 2 dicembre 2010, approvazione "Progetto Sperimentale "SINA Campania";

D.G.R.C. n. 41 del 14 febbraio 2011 – "Linee di indirizzo, profili e standard in materia di Servizi Domiciliari in Campania";

Legge Regionale n. 15 del 6 luglio 2012, "Misure per la semplificazione, il potenziamento e la modernizzazione del sistema integrato del welfare regionale e dei servizi per la non autosufficienza";

D.G.R.C. n. 50 del 28 febbraio 2012, Compartecipazione alla spesa delle prestazioni sociosanitarie in attuazione del titolo V della legge regionale 23 ottobre 2007, n. 11 - provvedimenti a seguito dei decreti n. 77/2011 e n. 81/2011 del Commissario ad acta per la prosecuzione del piano di rientro del settore sanitario.

D.G.R.C. n. 790 del 21 dicembre 2012, approvazione delle "Linee Operative per l'Accesso Unitario ai Servizi Socio-Sanitari P.U.A. (Porta Unica di Accesso)";

D.G.R.C. n. 323 del 03 luglio 2012, "Adozione della scheda di valutazione multidimensionale per le persone adulte ed anziane - S.VA.M.A. Campania. Modifiche ed integrazioni della D.G.R.C. 1811/2007"

D.G.R.C. n. 324 del 03 luglio 2012, "Adozione della scheda di valutazione multidimensionale per le persone adulte disabili - S.VA.M.DI. Campania".

D.G.R.C. n. 134 del 27 maggio 2013, approvazione del Piano sociale regionale 2013- 2015 (II PSR);

D.G.R.C. n. 26 del 07 febbraio 2014, Programmazione Sistema Informativo Sociale (SIS) "Campania Sociale Digitale";

Decreto Direttoriale INPS n. 8 del 10 aprile 2015, Modalità attuative dei flussi informativi e disciplinare tecnico ai sensi dell'art. 2 comma 5 e dell'art. 5 comma 5 del D.M. 8 marzo 2013 - Banca dati delle prestazioni sociali agevolate;

Legge n. 208 del 28 dicembre 2015, Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2016);

Conferenza Unificata del 11 febbraio 2016 approvazione "Linee guida per la predisposizione e attuazione dei progetti di presa in carico del Sostegno per l'Inclusione Attiva-SIA".

3 OGGETTO DELLE PRESTAZIONI

Oggetto delle prestazioni è la fornitura di servizi informatici per l'acquisizione delle componenti applicative web based del "Sistema Informativo Sociale" (SIS) e dei relativi servizi di manutenzione e addestramento.

Il SIS, attraverso una adeguata infrastruttura diffusa sul territorio regionale e sfruttando le potenzialità degli strumenti ICT, deve favorire la sistematica attività di networking indispensabile per costruire un solido sistema integrato di interventi e servizi sociali e dar voce alla dialettica tra tutti gli attori (decisori, operatori e destinatari dei servizi).

In relazione ai fabbisogni degli interventi e dei servizi, descritti in dettaglio nell'Allegato A) della DGR n.26 del 07/02/2014, il SIS si dovrà articolare nei seguenti moduli applicativi ai quali si accede attraverso una interfaccia web (portale SIS):

- Anagrafe fornitori:
- PdZ Programmazione
- PdZ Attuazione
- Cartella Sociale

- Profilo di Comunità:
- Carta di Ambito:

A seguito dell'attività di analisi dei macro requisiti, è emersa la necessità di prevedere l'ulteriore modulo applicativo "Nomenclatore".

L' "Analisi dei macro requisiti", allegata al presente capitolato tecnico, fornisce un'analisi di dettaglio dei processi sottesi al sistema SIS. In ogni caso si rinvia a quanto disposto nella sezione "4.1Requisiti generali" relativamente alla responsabilità del fornitore di verificare se dare luogo, prima dell'avvio delle operazioni di sviluppo, e/o a loro integrazione, a una attività integrativa di analisi.

La descrizione di dettaglio dei moduli, nonché di tutte le componenti di servizio dell'offerta, è rinviata alla sezione 5DESCRIZIONE DI DETTAGLIO DELLA FORNITURA.

I moduli applicativi dovranno essere in grado di comunicare con il Portale Campania Sociale Digitale attualmente in fase di rilascio, per consentire l'estrapolazione ed elaborazione degli open data del sistema e successiva loro pubblicazione. I moduli applicativi dovranno pertanto essere dotati di opportune interfacce e protocolli per la gestione dell'interoperabilità degli stessi anche verso il Portale, oltre che verso fonti dati esterne, come indicate nei singoli moduli.

4 REQUISITI DELLA FORNITURA

4.1 REQUISITI GENERALI

L'offerta deve prevedere:

- Lo sviluppo modulare e/o proposta di soluzioni modulari già ingegnerizzate, per la realizzazione dell'oggetto dell'appalto.
- L'integrabilità, e quindi la piena compatibilità, dei moduli, anche nel caso di proposta di soluzione ibrida, ovvero con moduli sviluppati ad hoc e moduli pre-ingegnerizzati.
- La scalabilità della soluzione, per far fronte a eventuali successivi mutamenti nei requisiti minimi richiesti per il funzionamento della soluzione secondo i livelli di servizio minimo indicati.

Inoltre, dovranno essere adottati dalla ditta aggiudicataria i seguenti standard di riferimento:

- Il sistema dovrà essere realizzato utilizzando le più aggiornate tecniche di ingegneria del software per garantire elevati standard qualitativi nella fase di produzione e consentire la massima efficienza nella manutenzione;
- I moduli applicativi dovranno essere coerenti all'ambiente tecnologico prescelto;
- Il sistema dovrà poter operare integralmente in tecnologia WEB;
- Il sistema dovrà rispettare tutte le normative di accessibilità vigenti in materia di applicativi WEB Based;
- Il software dovrà essere parametrico per limitare le necessità di interventi e permettere una facile configurabilità delle applicazioni;
- Tutte le procedure dovranno gestire dati residenti su database relazionali e permettere la massima possibilità di estrazioni e interrogazioni con strumenti di query e reporting esterni, conformi al linguaggio SQL
- Tutti i programmi dovranno avere maschere di interfaccia utente e manualistica in lingua italiana;
- Il sistema dovrà garantire la possibilità di predisporre, per la documentazione da archiviare, procedure di conservazione conformi a quanto prescritto dalla vigente normativa in materia di conservazione sostitutiva, al fine di permettere, in prospettiva, la riduzione dei documenti cartacei gestiti dall'Ente;
- Per eventuali sw, librerie, codici sorgenti, ecc. di terze parti a giudizio del fornitore necessari per la fornitura, dovranno essere indicate dal fornitore medesimo le eventuali licenze richieste, specificando durata e costi. Per l'utilizzo di particolari librerie, script, ecc., il fornitore dovrà anche indicare l'esperienza acquisita nel loro utilizzo.

Il sistema deve rispettare gli standard E-Gov e le prescrizioni SPCoop. Dovrà inoltre essere conforme agli standard nell'ambito dei Web Services, come indicato nella sezione 4.5 Interoperabilità.

Il sistema dovrà, inoltre:

- garantire l'efficacia e la sicurezza negli accessi, protezione delle banche dati accessibili. Particolare attenzione andrà posta sul rispetto delle politiche sulla Privacy e la Sicurezza dei dati, secondo la normativa vigente;
- offrire modalità di accesso e di colloquio semplici e uniformi nell'intero sistema, per minimizzare le difficoltà di utilizzo;

Infine requisiti preferenziali, benché non obbligatori, saranno

- l'adozione di tecnologie ed ambienti open source;
- il ricorso a sw già presenti nel catalogo della Riusabilità della PA;
- la portabilità in ambiente multifornitore.

È essenziale che il fornitore acquisisca già in fase di presentazione dell'offerta, un'effettiva e completa conoscenza delle esigenze che l'amministrazione intende soddisfare, così da risultare in condizione di scegliere gli strumenti più idonei al raggiungimento degli obiettivi, anche in considerazione dell'organizzazione presente e delle risorse disponibili.

Eventuali richieste di accesso ai sistemi in uso, sia dal punto di vista operativo e applicativo, sia dal punto di vista dei sistemi, potranno essere sottoposte a IFEL Campania e solo per attività conoscitive e di analisi.

Sarà, inoltre, responsabilità del fornitore, e comunque nell'ambito delle attività del contratto, eventualmente integrare l'analisi dei processi contenuti nel documento "Analisi dei prerequisiti", sempre nel rispetto dei tempi previsti per la fornitura.

Per quanto non previsto e disciplinato dal presente Capitolato si fa riferimento alle norme generali vigenti in materia.

4.2 REQUISITI DI SISTEMA

Il Fornitore, a partire da una stima del carico di lavoro che i moduli applicativi dovranno svolgere, in termini di elaborazione dei dati presenti nella base di dati, dovrà fornire indicazioni sui requisiti minimi richiesti ed i requisiti ottimali per il buon funzionamento e le corrette performance degli applicativi costituenti il SIS.

L'offerta deve descrivere le caratteristiche generali dell'architettura del sistema che s'intende realizzare. In particolare:

- Caratteristiche hardware
- Sistemi operativi
- Componenti software di base (librerie di sistema, etc....)
- Motore RDBMS per la gestione dei dati relazionali

Le caratteristiche sopraelencate debbono essere specificate per il sistema sia in configurazione non ridondata sia in configurazione "ridondata" (alta disponibilità). Saranno privilegiate le indicazioni conformi alle direttive sull'e-Gov in merito all'uso di tecnologie open source.

4.3 REQUISITI SOFTWARE

I moduli applicativi software offerti e l'eventuale software necessario per la loro implementazione devono essere mantenuti e garantiti, con particolare riguardo rispetto alla fornitura delle release successive di

aggiornamento e delle patch correttive, per tutto il periodo di realizzazione dell'appalto di cui al presente capitolato.

I moduli software eventualmente sviluppati 'ad hoc' per la realizzazione dei prodotti oggetto dell'appalto, rimarranno di completa proprietà dell'amministrazione, ivi inclusi i codici sorgente ed i file di progetto relativi agli ambienti di sviluppo utilizzati.

Nel caso uno o più moduli vengano offerti come prodotti già ingegnerizzati, il sistema di licensing dovrà garantire i pieni diritti di utilizzo da parte dell'amministrazione appaltante e dei suoi utenti almeno per tutto il periodo di realizzazione dell'appalto di cui al presente Capitolato Tecnico.

Il sistema di licensing, inoltre, darà diritto di utilizzare i programmi per propri scopi istituzionali, su postazioni di lavoro operanti presso le proprie sedi, quelle della Regione Campania, o anche presso sedi di altri Enti incaricati della gestione, erogazione e/o fruizione dei servizi previsti ed operanti per conto della Regione Campania, almeno per tutto il periodo di realizzazione dell'appalto di cui al presente Capitolato Tecnico.

Tutto il software di sistema, di base ed applicativo offerto dovrà essere corredato dalla manualistica utente su supporto cartaceo ed in formato digitale, contenente le idonee descrizioni del funzionamento e dell'utilizzo, con particolare riferimento alle modalità operative d'impiego per il suo corretto uso.

4.4 PROCEDURE DI MIGRAZIONE DEI DATI DALL'APPLICATIVO "PDZ ON-LINE" ATTUALMENTE IN PRODUZIONE

Dato che è già in uso un sistema per la presentazione dei Piani Sociali di Zona (1.2Lo stato attuale), l'offerta tecnica dovrà prevedere una o più procedure per il trasferimento dei dati già presenti nel sistema in uso.

La metodologia proposta deve prevedere un'attività di precollaudo del trasferimento dei dati ed il successivo trasferimento nel nuovo sistema, mettendo in atto tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire l'integrità e la congruità dei dati trasferiti nonché l'integrità di eventuali dati già presenti nel nuovo sistema.

4.5 INTEROPERABILITÀ

I moduli oggetto della fornitura devono essere muniti di software d'interfaccia e dei protocolli necessari alla comunicazione con fonti di dati esterni, quali fonti dati ISTAT, INPS, etc....

Allo stesso modo va garantita l'interoperabilità tra i moduli stessi.

Come già indicato nel capitolo 4.1 Requisiti generali, l'interoperabilità va garantita mediante le interfacce ed i protocolli che costituiscono lo standard dei Web Services, quali, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- XML (Extensible Markup Language)
- SOAP (Simple Object Access Protocol)
- UDDI (Universal Discovery, Description, Integration)
- WSDL (Web Services Description Language)

Tutte le procedure di comunicazione dovranno tenere conto delle esigenze di sicurezza e della privacy legate al trattamento dei dati in ingresso ed uscita e, ove richiesto, loro pseudonimizzazione, con una completa definizione e parametrizzazione degli open data.

4.6 FLESSIBILITÀ NELLA DEFINIZIONE DEI DATI

Per far fronte ad eventuali modifiche normative che possono ridefinire alcuni o molti dei parametri di funzionamento del Sistema oggetto della fornitura, come ad esempio i dati sulle fonti di finanziamento, la fornitura deve garantire una precisa parametrizzazione in grado di apportare le opportune modifiche senza la necessità di richiedere un intervento di manutenzione adeguativa.

In particolare, come esempio minimo ma non esaustivo, tutti i dati relativi al riparto delle fonti di finanziamento devono essere personalizzabili direttamente dal committente e/o da utenti preposti a questa funzione.

5 DESCRIZIONE DI DETTAGLIO DELLA FORNITURA

La fornitura di servizi informatici per l'acquisizione delle componenti applicative web based del "Sistema Informativo Sociale" e dei relativi servizi di manutenzione e addestramento, si compone di una piattaforma di moduli applicativi web-based (rinviano alla loro descrizione di massima al paragrafo 5.1), dei servizi di manutenzione correttiva e adeguativa di cui ai paragrafi 5.2 e 5.3 e dal piano di addestramento degli utenti di cui al paragrafo 5.4.

Rientrano nell'oggetto della fornitura anche tutte le attività di installazione, configurazione, ottimizzazione dei sistemi primari (configurazione hw, installazione e configurazione sistemi operativi, installazione e configurazione back-end DB, installazione e configurazione altri middleware di base). Inoltre, sono comprese anche le attività di installazione, configurazione e ottimizzazione di tutte le componenti applicative oggetto della fornitura.

5.1 COMPONENTI APPLICATIVE WEB BASED

5.1.1 Nomenclature

Nomenclature è il Gestore Applicativo delle "Voci anagrafiche dei Servizi" e relativa classificazione e identificazione all'interno del SIS.

Nomenclature permette agli operatori regionali di gestire e revisionare le voci anagrafiche del "Nomenclature regionale dei servizi ed interventi sociali" e del "Catalogo dei Servizi", che è un sottoinsieme dei servizi del Nomenclature, contenente ulteriori elementi descrittivi; la gestione permette la codifica univoca di ciascun servizio, la sua classificazione in base a differenti dimensioni (dinamiche nel tempo, nel senso che se ne possono aggiungere di nuove o modificare le esistenti) e il supporto del "ciclo di vita" di ogni servizio, che nei processi gestiti dal SIS assume molteplici configurazioni e categorizzazioni.

Attraverso *Nomenclature*:

1. è possibile creare o modificare le voci anagrafiche dei servizi attraverso la definizione di tutti i dati e le informazioni contenute nelle basi di dati regionali rilevanti per la loro identificazione, classificazione e descrizione (ed in primo luogo il Nomenclature regionale dei servizi e il Catalogo dei servizi);
2. è possibile creare una nuova versione del Nomenclature, a seguito di modifiche nella struttura o nei contenuti approvate dalla Direzione regionale delle Politiche sociali;
3. approvare la versione corrente del Nomenclature, che la rende disponibile a tutti i Gestori Applicativi per il loro funzionamento.

Nomenclatore è integrato con tutti i gestori del SIS; le informazioni che gestisce sono necessarie a tutti i Gestori Applicativi poiché rende possibile l'individuazione veloce di servizi e interventi – e dei requisiti ad essi legati - ogni qualvolta ciò è necessario.

Ulteriori funzioni, relative a questo gestore, sono: la possibilità di storicizzare tutte le informazioni gestite (versioni del nomenclatore), il supporto degli iter approvativi (ove necessario), la possibilità di supportare l'iter di pubblicazione dei dati gestiti verso il portale.

5.1.2 Anagrafe fornitori

Anagrafe Fornitori è il Gestore Applicativo dei Registri dell'offerta socio-assistenziale e delle Carte dei Servizi dei Fornitori; supporta la richiesta dei titoli abilitativi da parte dei Fornitori Privati.

Anagrafe Fornitori permette ai fornitori, pubblici e privati, di creare la propria Carta dei Servizi; supporta i fornitori privati, che necessitano del titolo abilitativo (autorizzazione, accreditamento, SCIA), nell'avvio della procedura di richiesta, prevista dal regolamento n. 4/2014, attraverso la generazione dell'istanza/segnalazione da consegnare all'Amministrazione competente di ciascun Ambito; supporta gli Ambiti nel tracciamento dell'esito delle richieste di abilitazione e nel tracciamento degli esiti delle verifiche periodiche ai servizi e alle strutture abilitate.

Attraverso *Anagrafe Fornitori*:

1. ogni fornitore privato definisce la lista e le caratteristiche dei propri servizi e genera la richiesta da presentare all'ufficio dell'ambito territoriale "titolare dell'esercizio delle funzioni relative all'autorizzazione, all'accREDITamento e alla vigilanza e controllo sui titoli abilitativi e sui servizi erogati ("Amministrazione competente", cfr. art. 2 del Regolamento regionale n.4/2014)"; per "richiesta" si intende una tra queste procedure abilitative: Autorizzazione, AccREDITamento, SCIA;
2. ogni fornitore pubblico definisce la lista e le caratteristiche dei propri servizi (a gestione diretta) e invia alla competente Direzione regionale la Comunicazione di Servizio Pubblico (art. 4 c.2 e art. 7 c.8);
3. ogni ambito traccia gli esiti delle richieste di approvazione per ciascun servizio di fornitore privato; provvede, inoltre, a tracciare gli esiti delle verifiche periodiche ai servizi e alle strutture abilitate.

Anagrafe Fornitori è integrata con tutti i gestori del SIS; a titolo esemplificativo (ma non esaustivo) i Registri dei Fornitori e dei Servizi autorizzati/accreditati sono disponibili nella Carta di Ambito, nel PdZ (Programmazione e Attuazione), nella Cartella Sociale; così come i dati del Nomenclatore sono utilizzati nell'*Anagrafe Fornitori*.

Anagrafe Fornitori coopera con diverse fonti istituzionali: a titolo esemplificativo (ma non esaustivo) assolve ai debiti SINSE e SIM.

Ulteriori funzioni, relative a questo gestore, sono: la possibilità di storicizzare tutte le informazioni gestite (carte dei servizi, richieste, esiti, controlli), il supporto degli iter approvativi (ove necessario), la possibilità di supportare l'iter di pubblicazione dei dati gestiti verso il portale.

5.1.3 PdZ Programmazione (presentazione e gestione)

PdZ Programmazione è il Gestore Applicativo della programmazione locale del sistema integrato di interventi e servizi sociali e supporta la presentazione del Piano di Zona.

PdZ Programmazione permette alla Regione di gestire l'assetto territoriale degli ambiti, le regole della programmazione territoriale e i trasferimenti delle risorse agli Ambiti; permette agli Ambiti di effettuare la

programmazione locale degli interventi e servizi sociali e di presentare l'omonimo documento di programmazione (documento "Piano di Zona") alla Regione per la verifica ed ammissione al finanziamento.

Attraverso *PdZ Programmazione*:

1. la Regione, ove necessario, riporta eventuali modifiche all'assetto degli Ambiti e supporta i trasferimenti di risorse e servizi da vecchi a nuovi Ambiti;
2. la Regione implementa le regole della programmazione territoriale valide per tutti gli Ambiti, effettua i riparti e apre il processo programmatorio degli ambiti;
3. gli Ambiti effettuano la programmazione e la sottopongono alla Regione;
4. la Regione verifica la conformità della programmazione (gestendo le eventuali non conformità) ed ammette al finanziamento.

PdZ Programmazione prevede funzionalità flessibili che vengono incontro alla eterogeneità amministrativa ed operativa degli ambiti che usano il sistema: a titolo esemplificativo (ma non esaustivo):

- permette di superare il limite attuale in cui è possibile usare lo strumento di programmazione solo durante l'arco temporale di presentazione del Piano di Zona: è sempre possibile lavorare sulla programmazione, per valutare, ad esempio, scenari; calcolare i fabbisogni; oppure articolare i servizi in continuità legati a fonti locali; iniziare la programmazione con fondi regionali/nazionali parzialmente disponibili;
- supporta gli Ambiti con un assetto geografico che prevede dei sub-livelli territoriali su cui articolare la programmazione (es Municipalità del Comune di Napoli).

PdZ Programmazione è integrato con tutti i gestori del SIS; a titolo esemplificativo (ma non esaustivo) i dati della programmazione sono disponibili nella Carta di Ambito nella Cartella Sociale. *PdZ Programmazione* utilizza i dati del Nomenclatore e quelli di PdZ attuazione, poiché in fase di programmazione del nuovo anno sono riportati i consuntivi e gli eventuali residui dell'anno precedente. *PdZ Programmazione coopera* con il Gestore Applicativo *Profilo di Comunità* poiché necessita di banche dati Istat per il calcolo dei riparti agli ambiti.

Ulteriori funzioni, relative a questo gestore, sono: la possibilità di storicizzare tutte le informazioni gestite, il supporto degli iter approvativi, la possibilità di supportare l'iter di pubblicazione dei dati gestiti verso il portale.

5.1.4 PdZ Attuazione

PdZ Attuazione è il Gestore Applicativo dell'attuazione delle politiche sociali locali, attraverso il monitoraggio, finanziario, procedurale e fisico, degli interventi programmati e della relativa spesa.

PdZ Attuazione permette agli Ambiti di monitorare, dal punto di vista procedurale, finanziario e fisico, l'attuazione degli interventi sociali programmati e relativa spesa; alle Regioni, di verificare e monitorare in itinere il livello di attuazione.

L'attività di monitoraggio dell'avanzamento della spesa e degli interventi sociali degli Ambiti territoriali consiste nell'acquisizione dei dati sugli aspetti quantitativi e qualitativi di realizzazione degli interventi programmati. Il monitoraggio si distingue in:

- monitoraggio procedurale, che registra il dispiegamento delle fasi per l'implementazione degli interventi programmati (es, dati su gare, affidamenti, ecc)
- monitoraggio finanziario, che registra i flussi contabili ed amministrativi;

- monitoraggio fisico, che registra le quantità d'offerta, le risorse utilizzate e i risultati prodotti (es, disponibilità del servizio, ore/giornate di personale professionale erogate, numero utenti del servizio).)

Attraverso *PdZ Attuazione*:

- l'Ambito inserisce i dati di attuazione dei servizi programmati e li monitora costantemente; ove necessario richiede la rimodulazione del piano già approvato, in concomitanza, ad esempio, con la disponibilità di nuovi fondi;
- la Regione verifica e monitora in itinere il livello di attuazione analizzando i prospetti di sintesi.

PdZ Attuazione prevede funzionalità flessibili che vengono incontro alla eterogeneità amministrativa ed operativa degli ambiti che usano il sistema: a titolo esemplificativo (ma non esaustivo):

- prevede differenti livelli di dettaglio per il monitoraggio finanziario, a seconda della tipologia di determinati servizi.

PdZ Attuazione è integrato con tutti i gestori del SIS; a titolo esemplificativo (ma non esaustivo) i dati di attuazione sono disponibili nella Carta di Ambito, nel *PdZ Programmazione*, nella *Cartella Sociale*. *PdZ Attuazione* utilizza i dati del Nomenclatore, *coopera* con il Gestore Applicativo *Profilo di Comunità* poiché alimenta il sistema di indicatori legati all'attuazione dei servizi e che consentono la verifica del progressivo raggiungimento degli obiettivi previsti, man mano che i singoli servizi sono attuati.

Ulteriori funzioni, relative a questo gestore, sono: la possibilità di storicizzare tutte le informazioni gestite, il supporto degli iter approvativi, la possibilità di supportare l'iter di pubblicazione dei dati gestiti verso il portale.

5.1.5 Cartella Sociale

Cartella Sociale è il Gestore Applicativo della presa in carico dei bisogni sociali e sociosanitari delle famiglie e del cittadino, in grado di contribuire ai processi di razionalizzazione della spesa grazie alle informazioni su domanda espressa e soddisfatta.

Cartella Sociale è un Gestore Applicativo, centrale rispetto al SIS; esso permette agli Ambiti di gestire i processi di contatto e presa in carico dei bisogni sociali e socio-sanitari, di cittadini e famiglie, e supportare i flussi di lavoro conseguenti, sia dal punto di vista organizzativo, sia procedurale, avendo un quadro aggiornato delle richieste rivolte al sistema integrato dei servizi sociali locali; ai Fornitori di inoltrare consuntivazione delle prestazioni erogate.

Attraverso *Cartella Sociale*:

1) l'Ambito può:

- a) gestire il modello organizzativo dei PUA in termini di protezione dei dati, ruoli e responsabilità di tutti gli operatori;
- b) gestire le informazioni sui contatti tra cittadini/famiglie e il sistema dei servizi sociali, organizzandole in FAQ consultabili;
- c) registrare le richieste di servizi di cittadini/famiglie in fase di accesso;
- d) gestire il processo di valutazione e decodifica dei bisogni di cittadini/famiglie con particolare attenzione alla valutazione integrata (UVI) per la rilevazione dei livelli di disabilità;
- e) accedere dinamicamente al calcolo dell'ISEE dei cittadini/famiglie richiedenti e validare dinamicamente i codici fiscali immessi;
- f) gestire la composizione del progetto individuale di intervento formulato in risposta ai bisogni decodificati;

- g) supportare l'assolvimento delle procedure correlate alle richieste SIA;
 - h) impaginare i format condivisi con gli operatori sanitari in base ai modelli SVAMA/SVAMD1;
 - i) gestire la fase di attuazione del progetto personalizzato e le verifiche periodiche;
 - j) gestire l'agenda degli operatori sociali;
 - k) gestire il diario degli assistiti;
 - l) consentire la storicizzazione dei dati di ciascun contatto o richiesta, effettuati dai cittadini/famiglie;
- 2) i Fornitori possono:
- a) consultare alcune informazioni della cartella degli utenti destinatari delle proprie prestazioni, nel rispetto dei vincoli di sicurezza e protezione dei dati previsti;
 - b) inoltrare consuntivazione delle prestazioni erogate;
- 3) i Cittadini/le Famiglie possono:
- a) avere un accesso alla propria cartella sociale, nel rispetto dei vincoli di sicurezza e protezione dei dati previsti;
- 4) la Regione può:
- a) assolvere ai debiti informativi dei flussi SINA, SINBA, SIP (Casellario assistenza) e SIM.

Cartella Sociale è integrata con tutti i gestori del SIS; a titolo esemplificativo (ma non esaustivo) i dati della Cartella Sociale sono disponibili nella Carta di Ambito, nel PdZ (Programmazione e Attuazione). Cartella Sociale utilizza i dati del Nomenclatore, *coopera* con il Gestore Applicativo *Profilo di Comunità* poiché alimenta il sistema di indicatori utilizzati per l'elaborazione del profilo "Bisogni espressi e soddisfatti".

Cartella Sociale *coopera* con diverse fonti istituzionali: a titolo esemplificativo (ma non esaustivo) assolve ai debiti del Casellario Assistenza e SIM.

Ulteriori funzioni, relative a questo gestore, sono: la possibilità di storicizzare tutte le informazioni gestite, il supporto degli iter approvativi, il supporto alla protezione dei dati sensibili, la possibilità di supportare l'iter di pubblicazione dei dati gestiti verso il portale.

5.1.6 Profilo di Comunità

Profilo di Comunità è il Gestore Applicativo Direzionale per l'analisi dei flussi di dati, ottenuti grazie alla cooperazione con tutti i gestori applicativi del SIS e con fonti istituzionali, finalizzato all'elaborazione degli indicatori di analisi, monitoraggio e valutazione dello stato di benessere del territorio locale e dei risultati delle politiche sociali.

Profilo di Comunità permette agli Ambiti di elaborare gli indicatori richiesti per la profilazione della comunità locale: tali indicatori sono utilizzati nell'omonimo processo di lettura concertata dei dati e nell'omonimo documento "Profilo di Comunità" in cui confluiscono gli indicatori e la lettura ragionata condivisa con tutti gli interlocutori riconosciuti; permette alla Regione di effettuare letture statistiche aggiornate, capaci di rispondere ai bisogni informativi e di programmazione dei servizi regionali: tali letture sono utilizzate nel documento "Piano Sociale Regionale", nella misura in cui gli indicatori del Profilo di Comunità vi confluiscono e supportano la programmazione sociale del triennio, inclusa la valutazione dei piani di zona in termini di spesa, di attività e di risultato.

Attraverso *Profilo di Comunità*, la Regione, gli Ambiti e gli attori abilitati possono analizzare il territorio su tre direttrici (profili):

1. contesto economico, in base al profilo **Demografico e Socio-economico** (domanda potenziale);
2. spesa sociale, offerta di interventi e servizi, e altre risorse disponibili e/o attivabili sul territorio, in base al profilo **Spesa Sociale e Offerta Servizi** (offerta dei servizi);
3. richieste di accesso ai servizi da parte di famiglie e cittadini e risposta fornita agli utenti (prese in carico), in base al profilo **Bisogni espressi e soddisfatti** (domanda effettiva).

Ciascun profilo è composto da indicatori valorizzati in *Outputs* predefiniti, che consistono in format semplici o di confronto, grafici o tabellari, in serie storica o sincronici, filtrabili, esportabili, e corredati da metadati che consentono di meglio qualificarne il contenuto (con informazioni, ad es, sulle sorgenti, sul livello di aggiornamento dei dati, ecc).

Profilo di Comunità è integrato con tutti i gestori del SIS, utilizza i dati del Nomenclatore e *coopera* con diverse fonti istituzionali (ISTAT, ASL, Anagrafi Comunali, ecc).

Ulteriori funzioni, relative a questo gestore sono: la possibilità di supportare l'iter di pubblicazione dei dati gestiti verso il portale, la possibilità di configurare nuovi indicatori, nuove fonti o realizzare nuovi output (a runtime) senza dover riprogrammare il sistema, la possibilità di visualizzare le informazioni su mappe territoriali (WebGis), il supporto, ove necessario, di protocolli e standard di interoperabilità (ad es, SDMX, ovvero Standard Data and Metadata Xchange, che è un'iniziativa internazionale che mira a standardizzare e modernizzare i meccanismi dei processi per lo scambio di dati statistici e metadati) ed altri standard per la esportazione dei dati (XLS, CSV).

5.1.7 Carta di Ambito

Carta di Ambito è il Gestore Applicativo della “Carta della Cittadinanza Sociale” degli Ambiti e supporta le procedure di reclamo dei cittadini.

Carta di Ambito permette agli Ambiti di creare e pubblicare la Carta della Cittadinanza Sociale, e di gestire il tracciamento dei reclami degli utenti.

Attraverso Carta di Ambito:

- gli Ambiti possono gestire le anagrafiche dell'Ambito, l'elenco dei servizi o prestazioni erogate, aggiornato in tempo reale sulla base delle informazioni fornite dagli altri Gestori del SIS, e tutte le informazioni previste dalla normativa; possono altresì gestire il tracciamento e l'esito dei reclami dei cittadini;
- i cittadini possono inserire reclami su disfunzioni e bisogni non soddisfatti.

Carta di Ambito è integrata con tutti i gestori del SIS: a titolo esemplificativo (ma non esaustivo) le nuove attivazioni di servizi (gestite in PdZ Attuazione) e le nuove abilitazioni di Servizi e Strutture (gestite in Anagrafe Fornitori) aggiornano in tempo reale *Carta di Ambito*. *Carta di Ambito* utilizza i dati del Nomenclatore.

Ulteriori funzioni, relative a questo gestore, sono: la possibilità di storicizzare tutte le informazioni gestite (carta di ambito, reclami), il supporto degli iter approvativi, la possibilità di supportare l'iter di pubblicazione dei dati gestiti verso il portale.

5.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi.

La manutenzione correttiva dovrà garantire il mantenimento operativo della soluzione attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti e assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni quando non adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione.

Il fornitore dovrà indicare le modalità operative di richiesta di assistenza e di intervento, fermo restando quanto specificato nella sezione 7 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA e i servizi e le attività di

supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori. In particolare, il fornitore deve indicare (gestione delle comunicazioni):

- l'orario di copertura del servizio;
- il metodo ed i canali di segnalazione degli inconvenienti;
- i requisiti, in termini di tempo di risposta alla richiesta di intervento;
- i requisiti sui tempi d'intervento e di ripristino;
- la definizione di ripristino temporaneo e definitivo (work-around e soluzione finale).

Sempre nell'ambito della gestione delle comunicazioni relative agli interventi di manutenzione correttiva, il fornitore deve prevedere la produzione di specifiche schede di riepilogo nelle quali saranno riportate, almeno le seguenti informazioni:

- data di presa in carico della segnalazione;
- data di chiusura della segnalazione;
- descrizione del problema, sua gravità e priorità di intervento assegnata;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- tipologia di manutenzione attivata;
- descrizione delle modalità di intervento;
- durata prevista dell'intervento;
- durata del test finale dell'intervento da parte del referente IFEL.

Inoltre l'offerta tecnica dovrà esplicitare le diverse procedure di intervento previste per livelli di criticità delle malfunzioni sull'utenza (bloccanti/non bloccanti, numero di utenti coinvolti dal problema).

5.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa, comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi al cambiamento dei requisiti organizzativi e normativi.

Il fornitore dovrà assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti, anche attraverso il rilascio di nuove versioni.

Nell'offerta il fornitore dovrà specificare la dimensione in termini di effort dedicata alla manutenzione adeguativa. In ogni caso, si tiene fermo quanto specificato in termini di flessibilità richiesta al sistema (4.1 Requisiti generali). Il fornitore dovrà indicare le modalità operative di richiesta di assistenza e di intervento, fermo restando quanto specificato nella sezione 7 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA servizi e attività di supporto. In particolare, il fornitore deve indicare (gestione delle comunicazioni):

- l'orario di copertura del servizio;
- il metodo ed i canali di segnalazione degli adempimenti necessari;
- i requisiti, in termini di tempo di risposta alla richiesta di intervento;
- i requisiti sui tempi d'intervento e di ripristino.

Sempre nell'ambito della gestione delle comunicazioni relative agli interventi di manutenzione adeguativa, il fornitore deve prevedere la produzione di specifiche schede di riepilogo nelle quali saranno riportate, almeno, le seguenti informazioni:

- data di presa in carico della segnalazione;
- data di chiusura della segnalazione;
- descrizione del problema, sua gravità e priorità di intervento assegnata;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;

- tipologia di manutenzione attivata;
- descrizione delle modalità di intervento;
- durata prevista dell'intervento;
- durata del test finale dell'intervento.

5.4 PIANO DI ADDESTRAMENTO DEGLI UTENTI

Nel progetto tecnico proposto dovranno essere dettagliate le modalità con le quali l'impresa fornitrice intende procedere all'addestramento del personale dell'Amministrazione Regionale e degli Ambiti Sociali di Zona coinvolti nell'utilizzo del sistema, mediante corsi da tenersi presso locali messi a disposizione dalla Regione Campania.

Dovrà pertanto essere redatto un dettagliato piano di addestramento nel quale siano indicati destinatari, obiettivi, tempi, contenuti e modalità di svolgimento dell'addestramento, relativamente all'uso del sistema.

Il piano di addestramento predisposto dovrà inoltre indicare il numero dei destinatari, coerente con gli applicativi previsti in progetto e con i servizi/uffici interessati. Dovrà essere previsto inoltre un piano di addestramento specifico per i soggetti che opereranno alla gestione e amministrazione del sistema. In particolare dovrà essere garantito il trasferimento del know how, così come descritto nel paragrafo successivo.

5.4.1 Trasferimento di know how

Il Fornitore dovrà descrivere la miglior soluzione per garantire il completo passaggio di conoscenze (di contesto, amministrative, organizzative, funzionali e tecniche) a IFEL Campania od a terzi da essa designati nei tempi fissati da IFEL e nominerà un responsabile della predisposizione di un Piano di trasferimento globale del know how da inserire nel Piano di Lavoro di cui alla sezione 6.1 Pianificazione del progetto. Tale piano dovrà contenere obbligatoriamente le seguenti fasi/ documenti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema nonché delle architetture di ogni singola area applicativa e/o applicazione;
- estrazione, verifica e consegna di tutti gli oggetti software al fine di permettere la predisposizione di un ambiente operativo parallelo;
- predisposizione di quadri di sintesi architetture e funzionali di livello superiore al documento di sintesi;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sia sugli ambienti tecnologici, sia funzionali e tecnici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/area applicativa con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse richieste per la predisposizione della test factory.

In ogni caso non sarà oggetto del trasferimento di know how l'aggiornamento della documentazione di area e o di applicazione (documenti di sintesi, manuali utente, manuali di gestione, specifiche funzionali, documenti di disegno, piani di test.....) che sono prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura. È necessario che il fornitore indichi nell'offerta la documentazione di progetto, i manuali di gestione e amministrazione dei sistemi e i manuali utente che saranno rilasciati.

Nel caso in cui uno o più di detti documenti non fosse totalmente allineato, è cura del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo, riconsegnare i documenti prima dell'inizio della fase di erogazione del

trasferimento di know how. Tali considerazioni valgono anche per gli oggetti software la cui configurazione è gestita dal Fornitore.

6 GESTIONE DEL PROGETTO

A partire dalla data di inizio attività, il Fornitore dovrà svolgere tutte le attività che consentono la conduzione coordinata del progetto, nel rispetto dei requisiti di tempi, costi e qualità di cui al presente documento, al contratto ed ai relativi allegati. In particolare:

6.1 PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO

Il Fornitore dovrà predisporre un Piano di Lavoro relativo a tutte le attività, indicando per ciascuna i tempi, le risorse necessarie ed il relativo impegno (stime a finire).

Il Piano di Lavoro dovrà specificare i tempi di rilascio e test dei moduli applicativi. Dovrà, inoltre, indicare il piano dei documenti che saranno rilasciati (manuali utente, requisiti utente, ecc.), specificando per ciascuno il formato e i tempi di rilascio.

Il Piano di Lavoro dovrà inoltre indicare le modalità organizzative e le tempistiche per le fasi di test, specificando i requisiti necessari richiesti per effettuare il test (individuazione dei referenti, numero di utenti da coinvolgere, eventuale luogo di test). Dovrà inoltre indicare anche gli strumenti di supporto alla fase di test (faq per i partecipanti al test, modalità di assistenza al test, ecc.). In particolare dovrà indicare le modalità di tracciamento delle richieste di intervento e/o assistenza durante la fase di test.

Il Fornitore dovrà, altresì, predisporre un ambiente di prova, parallelo a quello di produzione, per consentire tutte le attività di test (e successivamente anche di valutazione e pre-collauda degli interventi di manutenzione adeguativa e correttiva, prima del rilascio nell'ambiente di produzione).

6.2 ESECUZIONE, CONTROLLO E RENDICONTAZIONE

Il Fornitore dovrà svolgere le attività di sviluppo e/o configurazione e installazione e manutenzione e addestramento nel rispetto del Piano di Lavoro.

Per eventuali attività che in qualsiasi modo si riferiscono all'accesso ai sistemi in uso, sia dal punto di vista operativo e applicativo, sia dal punto di vista dei sistemi, potranno di volta in volta effettuare specifiche richieste motivate a IFEL Campania.

Con riferimento alle attività pianificate, il Fornitore dovrà produrre un Rapporto di riepilogo delle prestazioni effettuate ovvero un documento che consenta di controllare lo stato delle attività e che consenta di rilevare per ciascun obiettivo di sviluppo concluso i dati dimensionali effettivi rispetto ai valori stimati nel Piano di Lavoro.

Il documento dovrà indicare, rispetto ai dati di pianificazione contenuti nel Piano di lavoro cui il Rapporto si riferisce:

- lo stato delle attività con l'indicazione dei tempi effettivi di attivazione di ciascuna fase del ciclo di sviluppo e i deliverable prodotti per ciascun obiettivo realizzato;
- l'andamento complessivo del progetto in termini di rispetto dei tempi, il riepilogo delle risorse impiegate, le eventuali criticità e, ove possibile, le relative azioni correttive previste o in essere.

Il rapporto di riepilogo, approvato da IFEL Campania, autorizzerà il pagamento dei corrispettivi.

IFEL Campania, si riserva inoltre la facoltà di supervisionare i prodotti, compresi i back office e il codice sorgente non proprietario o sviluppato ad hoc, in fase di sviluppo o già rilasciati, richiedendo tutte le

informazioni aggiuntive necessarie alla eventuale valutazione in corso d'opera delle risorse e degli indici di prestazione.

Per il presente progetto, il soggetto aggiudicatario dovrà mettere a disposizione proprio personale rispondente alle esigenze specifiche della fornitura in ogni sua componente,

Per ogni figura professionale andranno forniti, in allegato all'offerta, i nominativi e i curricula professionali. Nell'offerta andrà comunque presentato il gruppo di lavoro con l'indicazione dei profili professionali impiegati.

In corso d'opera sono ammissibili eventuali sostituzioni di personale purché con figure rispondenti ai requisiti richiesti e previa comunicazione ad IFEL Campania con almeno quindici giorni di anticipo; IFEL Campania si riserva la facoltà di verifiche richiedendo documentazione aziendale a supporto delle qualifiche fornite.

In ogni caso il gruppo di lavoro dovrà comprendere la figura di "responsabile della fornitura" così come descritta nel paragrafo successivo.

6.2.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA DI SERVIZI RICHIESTI

Entro 7 giorni solari dalla data di inizio lavori, il Fornitore dovrà designare il proprio Referente (anche identificato, nel corso del presente documento, quale Responsabile di Progetto) dandone comunicazione al Direttore di esecuzione del servizio

Il Responsabile di Progetto:

- gestisce e coordina le risorse che lavorano sul progetto (di cui conosce skill, specializzazioni ed attitudini);
- è responsabile di tutti i rapporti con i referenti di IFEL Campania;
- svolge attività di project management e fornisce gli stati di avanzamento del progetto;
- si fa portatore delle problematiche rilevate nel corso del progetto, propone opportune soluzioni.

7 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

7.1 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La natura del servizio richiesto presuppone uno stretto collegamento tra il soggetto aggiudicatario ed il suo personale, con i referenti della Fondazione IFEL Campania nonché i referenti dell'Amministrazione regionale.

In particolare tutte le comunicazioni dovranno avvenire attraverso modalità che ne consentono la tracciabilità e il recupero (e-mail di progetto; fax; altro).

Il soggetto aggiudicatario dovrà altresì, previa indicazione del proprio referente, partecipare ad incontri, riunioni, tavoli tecnici e gruppi di lavoro con IFEL Campania e i referenti della Direzione Generale Politiche Sociali, le Politiche Culturali, le Pari Opportunità e il Tempo Libero della Regione Campania.

Qualora i fabbisogni manifestati dal committente richiedano lo svolgimento di attività presso la sede del fornitore, fermo restando l'obbligo di garantire gli interventi per assistenza applicativa richiesti in loco da IFEL Campania, il fornitore dovrà assicurare la disponibilità di opportuni canali di comunicazione con IFEL Campania (telefonici, mail, ftp, vpn, etc.) per l'attivazione a fronte di malfunzionamenti e per la condivisione di dati ed oggetti di rilascio.

Tutte le patch rilasciate dal Fornitore, sia nell'ambito degli interventi di manutenzione correttiva e adeguativa, dovranno essere identificate mediante una codifica concordata che consenta di tenere sotto controllo la configurazione del software rilasciato.

7.2 I LIVELLI DI SERVIZIO

Le richieste di intervento di manutenzione correttiva saranno concordate e formalizzate in modo tale da consentire al Direttore di esecuzione del servizio IFEL Campania di effettuare i necessari riscontri sul numero di malfunzionamenti verificatisi e sui tempi di ripristino e, quindi, di verificare il livello di qualità del servizio erogato dal Fornitore.

A tal fine, ad ogni malfunzionamento, il Fornitore concorderà con il Direttore di esecuzione del servizio uno specifico "livello di gravità", in accordo alle definizioni di seguito riportate e fornirà al Direttore di esecuzione del servizio la tempistica dell'intervento per la risoluzione del problema, coerente con i relativi livelli di servizio definiti:

- Livello di gravità 1: Problemi per cui l'intera applicazione è indisponibile agli utenti.
- Livello di gravità 2: Problemi per cui funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti.
- Livello di gravità 3: Problemi per cui funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti.
- Livello di gravità 4: Problemi per cui funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti.

Sarà oggetto di misurazione e valutazione il tempo di intervento, definito come il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio al personale del Fornitore e la consegna ad IFEL Campania della patch che consente il ripristino della funzionalità della componente software cui si riferisce la segnalazione.

Il Fornitore sarà tenuto al rispetto dei livelli di servizio (SLA) minimi richiesti di seguito specificati:

Parametro da rilevare	Livello gravità del problema	Livello di servizio (SLA)
Tempo ripristino del sistema	1	4 ore lavorative nel 90% dei casi entro 8 ore lavorative nel restante 10%
Tempo ripristino della funzionalità	2	8 ore lavorative nel 90% dei casi entro 16 ore lavorative nel restante 10%
Tempo ripristino della funzionalità	3	16 ore lavorative nel 90% dei casi entro 24 ore lavorative nel restante 10% dei casi
Tempo ripristino della funzionalità	4	24 ore lavorative nel 90% dei casi entro 96 ore lavorative nel restante 10%

8 TEMPI DI REALIZZAZIONE

L'appalto, inteso come la realizzazione di tutto quanto previsto e nulla escluso nell'offerta tecnica, dovrà essere realizzato secondo la seguente tempistica, salvo quanto previsto all'articolo 26 (variazioni del servizio) del disciplinare di gara:

Componenti applicative web based del presente Capitolato Tecnico entro quattro mesi dalla stipula del contratto;

2. servizi di manutenzione di cui alle sezioni 5.2 Servizio di manutenzione correttiva e 5.3 Servizio di manutenzione adeguativa per tutta la durata contrattuale ovvero fino al 31/12/2017;
3. piano di formazione degli utenti, di cui alla sezione 5.4 Piano di addestramento degli utenti entro tre mesi dal termine di cui al precedente punto 1 e comunque nel rispetto del Piano di addestramento proposto.

9 VERIFICA DI CONFORMITÀ DELLA FORNITURA

A fronte della consegna di prodotto e/o modulo applicativo, IFEL Campania eseguirà la verifica della fornitura avvalendosi del supporto del Fornitore sia per la predisposizione dell'ambiente di collaudo che per l'esecuzione delle prove presso la sede di espletamento dei servizi e la contestuale o successiva risoluzione di eventuali non conformità.

Le procedure per la verifica di conformità proposte dal fornitore dovranno espressamente prevedere anche "stress test" per verificare la piena funzionalità del sistema anche in presenza di sovraccarico d'uso.

L'offerta dovrà descrivere le modalità delle procedure di verifica e di rilascio in esercizio. La data di consegna dei lavori dovrà risultare da apposito verbale sottoscritto da IFEL Campania e dall'Azienda Aggiudicataria. L'Azienda Aggiudicataria, qualora IFEL Campania ne faccia richiesta, si impegna, nelle ore della sottoscrizione del contratto, a sottoscrivere il predetto verbale e pertanto ad accettare, senza riserve ed eccezioni di sorta, la formale consegna dei lavori.

L'Ente Appaltante si impegna a completare il collaudo della componente software entro il termine massimo di 15 giorni dalla "comunicazione di completamento lavori" da parte dell'Azienda Aggiudicataria; entro i successivi 15 giorni l'intero sistema sarà messo in esercizio con un verbale sottoscritto dall'Ente Appaltante e dall'Azienda Aggiudicataria.

A partire dalla data di positiva verifica andranno garantiti i servizi di assistenza e manutenzione del sistema offerto fino alla conclusione dell'appalto così come specificato alla sezione 8 TEMPI DI REALIZZAZIONE.

Nel caso degli interventi di manutenzione correttiva, le operazioni di verifica saranno finalizzate ad accertare l'effettiva risoluzione del problema; per quelli di manutenzione adeguativa, la verifica sarà finalizzata a controllare che quanto rilasciato sia rispondente alla normativa vigente in materia, alle specifiche contenute nel presente Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica del Fornitore e nei documenti tecnici di dettaglio concordati tra le parti in fase esecutiva.

A fronte di ciascun rilascio, il Fornitore dovrà proporre le modalità (specifiche) di test che ritiene più opportune, specifiche che tuttavia IFEL Campania si riserva di modificare.

Nel caso di esito positivo della verifica, IFEL Campania comunicherà l'esito al Responsabile di Progetto.

Nel caso di prescrizioni, il Fornitore dovrà provvedere alla risoluzione del problema entro 20 giorni lavorativi. Qualora le prove reiterate diano esito non positivo, IFEL Campania redigerà apposito verbale di non conformità e si procederà quindi ad applicare i comportamenti e/o le penali, nei modi illustrati nel Disciplinare di gara.