



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI - SETTORE PROGRAMMAZIONE E
REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2016-126.9.0.-114

L'anno 2016 il giorno 19 del mese di Dicembre il sottoscritto Bazzurro Enrico in qualita' di dirigente di Settore Programmazione E Realizzazione, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO PON METRO - ASSE 1 "Agenda Digitale Metropolitana" – PROGETTO GE 1.1.1-i "Gestione bisogno sociale" – Autorizzazione allo svolgimento di una nuova procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'acquisizione di servizi di manutenzione evolutiva dell'applicativo SISA – Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali – CUP: B31B16000200007.

Adottata il 19/12/2016
Esecutiva dal 19/12/2016

19/12/2016

BAZZURRO ENRICO

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI - SETTORE PROGRAMMAZIONE E
REALIZZAZIONE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2016-126.9.0.-114

OGGETTO PON METRO - ASSE 1 “Agenda Digitale Metropolitana” – PROGETTO GE 1.1.1-i “Gestione bisogno sociale” – Autorizzazione allo svolgimento di una nuova procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l’acquisizione di servizi di manutenzione evolutiva dell’applicativo SISA – Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali – CUP: B31B16000200007.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Visti:

- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova;
- l’art. 107 del Decreto Legislativo n. 267/18.8.2000 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”;
- l’art. 4 comma 2 del Decreto Legislativo n. 165 del 30.3.2001;
- il Regolamento di Contabilità approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 88 del 9.12.2008 ed in particolare l’art. 22 commi 6 e 7 relativi alla competenza gestionale dei Dirigenti Responsabili dei Servizi Comunali;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 30 del 18.5.2016 con la quale sono stati approvati i Documenti Previsionali e Programmatici 2016/2018;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 123 del 23.06.2016 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2016;

Premesso che fra le funzioni istituzionali del Settore Programmazione e Realizzazione della Direzione Sistemi Informativi vi è quella di curare l’evoluzione del parco applicativo dell’Ente e la garanzia di risposta ai bisogni informativi delle strutture dell’Ente, seguendo la gestione dei progetti di sviluppo e la manutenzione del parco applicativo;

Considerato che i competenti uffici della Direzione Sistemi Informativi e della Direzione Politiche Sociali, a seguito di approfondite valutazioni, hanno congiuntamente individuato nel sistema informativo “SISA – Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali” il programma di gestione dei servizi socio-assistenziali da adottare all’interno dell’Ente in sostituzione di quello attuale, in uso da parecchi anni;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Considerato che tale programma nasce dall'intento di favorire una integrazione dei processi che ha come principio base la centralità della persona, del suo nucleo familiare e del nucleo relazionale e che tale impostazione consente la condivisione delle informazioni a supporto della progettazione sociale sul singolo caso e rappresenta una fonte fondamentale di dati utili come punto di partenza per la definizione di obiettivi e strategie di programmazione sociale locale, regionale e nazionale;

Rilevato inoltre come tale programma supporti sia i processi socio-assistenziali, per assicurare la migliore conduzione del progetto di sostegno individuale per gli utenti presi in carico nelle diverse aree di intervento, sia i processi amministrativi, gestionali, organizzativi della Direzione Politiche Sociali e degli Ambiti territoriali sociali (ATS) presso i Municipi;

Visto il D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii. (Codice dell'Amministrazione Digitale) il quale dispone che le pubbliche amministrazioni - titolari di programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico - hanno l'obbligo di metterli a disposizione in uso gratuito in formato sorgente, completi della documentazione disponibile, ad altre pubbliche amministrazioni che li richiedano e che intendano adattarli alle proprie esigenze, salvo motivate ragioni;

Preso atto che il sistema informativo SISA è di proprietà del Comune di Milano, in forza della concessione del diritto di uso a suo tempo effettuata dal Comune di Torino;

Vista la nota in data 5.5.2016 con la quale gli assessori alle Politiche Socio-Sanitarie e all'Informatica del Comune di Genova hanno proposto ai Comuni di Torino e Milano la stipula di un protocollo d'intesa finalizzato a:

- formalizzare la possibilità di "riusare" le varie componenti e i moduli funzionali del programma informatico applicativo SISA per la gestione dei servizi sociali che ogni Comune ha a disposizione attualmente nonché di ciò che progetterà e realizzerà nel quadro di una collaborazione sistematica;
- attivare una collaborazione sistematica tra gli Enti relativa a quanto in oggetto;
- definire collaborazioni e sinergie specifiche per i rapporti con il mercato dell'ICT;
- valorizzare la collaborazione in oggetto sui tavoli nazionali ed europei relativi all'Agenda Digitale ed il Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020);

Vista la Deliberazione della Giunta Comunale di Milano n. 984/25.5.2016 con la quale sono state approvate le linee d'indirizzo per la concessione in riuso del programma applicativo SISA al Comune di Genova, dando atto che i rapporti tra gli Enti saranno regolati da un Protocollo d'Intesa ai sensi dell'art. 15 della Legge 241/1990;

Vista la Deliberazione della Giunta Comunale n. 149 del 21.7.2016 con la quale il Comune di Genova ha approvato le linee d'indirizzo per l'acquisizione in riuso del programma applicativo SISA dal Comune di Milano, dando atto a sua volta che i rapporti tra gli Enti avrebbero dovuto essere regolati da un Protocollo d'Intesa ai sensi dell'art. 15 della Legge 241/1990 e dando mandato al Direttore della Direzione Sistemi Informativi per la formalizzazione di tale Protocollo;

Vista la Determinazione Dirigenziale n. 126/44/19.8.2016 avente ad oggetto "Approvazione dello schema del protocollo d'intesa per l'acquisizione in riuso a titolo gratuito dal Comune di Milano del Sistema Informativo "SISA" per la gestione dei servizi socio-assistenziali";

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Vista la sottoscrizione del protocollo d'intesa avvenuta in data 31.8.2016;

Considerato che il sistema informativo SISA necessita di personalizzazioni per soddisfare le diverse esigenze legate alle peculiarità organizzative e di processo dei Servizi Sociali del Comune di Genova e che il modulo di Assistenza Domiciliare è stato individuato quale processo prioritario da adeguare alle esigenze dell'Ente;

Rilevato quindi come necessaria l'acquisizione di attività di installazione della piattaforma SISA e di personalizzazione della gestione del servizio di Assistenza Domiciliare integrato ai sistemi informativi presenti nell'Ente;

Vista la Deliberazione della Giunta Comunale n. 80/21.4.2016 avente ad oggetto "Approvazione degli atti propedeutici all'avvio del Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020)";

Vista la successiva Deliberazione della Giunta Comunale n. 110/9.6.2016 avente ad oggetto "Approvazione del Piano Operativo dei progetti nell'ambito del Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020) e modifica della Deliberazione della Giunta Comunale n. 80/21.4.2016";

Preso atto che con tale ultimo provvedimento sono stati approvati i documenti "Tabella riepilogativa Interventi" e "Piano finanziario di spesa" concernenti rispettivamente l'elenco degli interventi ripartiti sulla base degli obiettivi tematici e dei risultati attesi e la ripartizione delle risorse destinate ai finanziamenti degli interventi, suddivise tra le Direzioni coinvolte nei progetti del PON METRO, nonché il Piano Operativo che descrive i progetti che saranno realizzati nell'ambito del Programma;

Rilevato che gli obiettivi principali del PON METRO sono fortemente orientati ai servizi on line per i Cittadini e che il contesto generale dell'asse 1 "Agenda Digitale Metropolitana" incentiva la condivisione/riuso di soluzioni ICT, nonché esperienze e conoscenze, tra le Città Metropolitane;

Tenuto presente che uno dei sette temi ricompresi previsti dall'Asse "Agenda digitale metropolitana" del PON METRO riguarda le tematiche "Assistenza e sostegno sociale";

Rilevato che l'iniziativa di cui al presente provvedimento è ricompresa nelle attività di cui al codice progetto GE 1.1.1-i "Gestione bisogno sociale" dell'Asse 1 – Agenda Digitale Metropolitana del Piano Operativo Città di Genova approvato con la Deliberazione G.C. n. 110/9.6.2016;

Sottolineato che il progetto potrà essere fruibile dai Comuni dell'Area Metropolitana e, in logica di "riusabilità", dalle altre Città Metropolitane;

Visto il c. 512 dell'art. 1 della L. 208/2015 (legge di stabilità 2016) che prevede che le amministrazioni pubbliche provvedano ai propri approvvigionamenti di beni e servizi informatici tramite Consip S.p.A.;

Preso atto dell'assenza di convenzioni o Accordi Quadro Consip applicabili concernenti l'acquisizione di quanto trattasi;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Vista la D.D. n. 126.9/97/21.11.2016 con la quale è stato autorizzato lo svolgimento di una procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 b) del D.Lgs. n. 50/2016 tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'acquisizione di servizi di manutenzione evolutiva dell'applicativo gestionale SISA (Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali), per l'importo complessivo posto a base di gara di € 120.000,00 (IVA 22% esclusa) - CIG: 684262264D - CUP B31B16000200007;

Preso atto che alla scadenza del termine di presentazione delle offerte di tale procedura negoziata (RDO MEPA 1376337), stabilito in data 15.12.2016 alle h. 12, nessuna ditta ha presentato offerta;

Considerato opportuno, stante la rilevanza del servizio di Assistenza Domiciliare a cui sono destinate le attività oggetto di gara nonché l'urgenza di individuare un fornitore adeguatamente qualificato che possa assicurare l'avvio del Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali nei tempi previsti dal nuovo modello organizzativo del settore, pubblicare sul MEPA una nuova gara, analoga alla precedente, ampliando i termini di presentazione delle offerte al fine di favorire la partecipazione delle ditte invitate;

Ritenuto quindi di procedere all'effettuazione di una nuova procedura negoziata sotto soglia ai sensi dell'art. 36 comma 2 b) del D.Lgs. n. 50/2016 da svolgersi tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA);

Preso atto dei criteri di verifica della congruità economica delle proposte di mercato relative ad acquisizioni di servizi di manutenzione ed assistenza ICT, consolidato presso la Direzione Sistemi Informativi, basato sulla valutazione della complessità ed articolazione delle nuove funzioni e dei livelli di servizio necessari e sulla loro valorizzazione in termini di giornate/uomo delle varie figure professionali impiegate, il cui relativo costo viene definito sulla base dei correnti prezzi di mercato nonché delle attuali condizioni scaturite dall'Accordo Quadro Consip "Servizi Applicativi";

Valutato che l'impegno economico relativo alla presente procedura negoziata, calcolato applicando i criteri sopra indicati, conferma l'importo da porre a base di gara in € 120.000,00 (IVA 22% esclusa);

Visti gli allegati documenti di gara, che formano parte integrante del presente provvedimento, che di seguito si richiamano:

- Condizioni particolari di fornitura
- Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali
- Allegato 2/Caratteristiche generali del software
- Allegato 3/Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 4/ Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato 5/Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 6/Elementi di valutazione e relativi punteggi
- Allegato 7/Scheda applicativo
- Allegato 8/SISA-ICARE – Scheda descrittiva

Tenuto conto che tali documenti integrano e modificano, laddove è caso, le "Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "ICT 2009" del MEPA, nonché quanto previsto all' "Allegato 2 - Capitolato Tecnico allega-

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

to al Bando di Abilitazione al MEPA per la fornitura di servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni”;

Rilevato che si procederà all'individuazione dell'aggiudicatario sulla base della presentazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, come previsto dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, sulla base dei criteri di valutazione nonché della ponderazione attribuita ad ognuno di essi indicati nell'All. 6 “Elementi di valutazione e relativi punteggi”;

Ritenuto quindi necessario strutturare la gara secondo criteri che garantiscano l'assegnazione a fornitori molto competenti sulle tecnologie impiegate, sui processi di lavoro e le funzioni di un Sistema Informativo dei Servizi Sociali, nonché in grado di assicurare livelli di servizio elevati;

Valutato opportuno, pur invitando tutte le aziende registrate sul MEPA nel Bando “ICT 2009”, stabilire in questo senso adeguati requisiti di ammissione al confronto concorrenziale ed una percentuale di ripartizione dei punteggi di gara (80 punteggio offerta tecnica – 20 punteggio offerta economica) che premiano particolarmente la qualità dell'offerta presentata;

Ritenuto quindi di non ammettere alla fase di apertura delle offerte economiche quelle offerte che otterranno una punteggio tecnico inferiore a 40/80 (80 = punteggio tecnico massimo attribuibile);

Strutturata la gara in un lotto unico in quanto le attività richieste sono omogenee ed interconnesse e non ne è tecnicamente possibile l'eventuale gestione separata con fornitori diversi;

Ritenuto necessario procedere alla nomina della Commissione Giudicatrice della gara, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte;

Ritenuto opportuno rimandare a successivo atto l'assegnazione dei servizi e quindi la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;

Ritenuto di stabilire sin d'ora che gli eventuali risparmi di spesa che scaturiranno dalla gara potranno essere destinati al potenziamento della struttura hw/sw ovvero a servizi integrativi a supporto del funzionamento dell'applicativo oggetto della presente gara;

Preso atto che si procederà all'aggiudicazione anche nel caso di una sola offerta valida, purché congrua, o, se del caso, di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;

Individuato il responsabile del procedimento nella Dott.ssa Anna Migliaro, funzionario della Direzione Sistemi Informativi;

Rilevato che l'analisi svolta al fine di individuare possibili “interferenze”, cioè eventuali contatti rischiosi tra personale del committente e quello dell'appaltatore sul luogo di lavoro, propedeutica alla eventuale predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.), ha evidenziato come le prestazioni oggetto dell'appalto di cui trattasi, alla data del presente provvedimento, non causino interferenze ai fini e ai sensi di quanto previsto dal D.L.vo 81/2008, da cui discende che il costo della sicurezza è pari a zero;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Considerato tuttavia che il D.U.V.R.I. potrà essere predisposto da questo Comune, anche su proposta dell'appaltatore, in caso di modifiche contrattuali di tipo tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative e che tale documento potrà inoltre essere integrato su proposta dell'aggiudicatario da formularsi entro 30 giorni dall'aggiudicazione definitiva ed a seguito della positiva valutazione espressa dal R.U.P.;

Preso atto che, ai fini di quanto previsto dalla Legge 13.8.2010 n. 136, così come modificato da D.L. 187 del 12.11.2010 "Misure urgenti in materia di sicurezza", convertito in L. 17.12.2010 n. 217, la presente assegnazione è stata registrata con il numero C.I.G. (Codice Identificativo Gara): 6912947853;

Dato atto che sono state effettuate positivamente le seguenti verifiche:

- con la Stazione Unica Appaltante:
 - 1) verifica di conformità alle regole nazionali e comunitarie in tema di appalti pubblici
 - 2) verifica adozione procedure corrette per la selezione del contraente
- con il Settore Programmi di Riqualficazione Urbana:
 - 1) verifica della coerenza con il Piano Operativo PON METRO (per i servizi di manutenzione evolutiva)
 - 2) verifica di rispondenza alla normativa di riferimento del programma (per i servizi di manutenzione evolutiva)

Dato atto che il presente provvedimento, ad avvenuta approvazione, verrà inviato all'Ufficio Unico controlli e anticorruzione per la verifica sul rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni in tema di trasparenza ed anticorruzione;

Accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole di finanza pubblica;

Dato atto che il presente provvedimento è regolare sotto il profilo tecnico, amministrativo e contabile ai sensi dell'art. 147 bis – comma 1 – del D.Lgs. 267/2000 (TUEL);

DETERMINA

- 1) di autorizzare, per i motivi esposti in premessa, lo svolgimento di una nuova procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 b) del D.Lgs. n. 50/2016 tramite il Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione (MEPA) per l'acquisizione di servizi di manutenzione evolutiva dell'applicativo gestionale SISA (Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali), per l'importo complessivo posto a base di gara di € 120.000,00 (IVA 22% esclusa), sulla base dei documenti di gara allegati che integrano e modificano, laddove è il caso, le "Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "ICT 2009" del MEPA, nonché secondo quanto previsto all'Allegato 2 – Capitolato Tecnico allegato al bando di Abilitazione al MEPA per la fornitura di Servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni" – CIG: 6912947853- CUP B31B16000200007;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

- 2) di dare atto che tale intervento è ricompreso nel Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020) - ASSE 1 "Agenda Digitale Metropolitana" – PROGETTO GE 1.1.1-i "Gestione bisogno sociale";
- 3) di dare atto che non esistono convenzioni o Accordi Quadro Consip applicabili all'acquisizione dei servizi di cui al presente provvedimento;
- 4) di confermare l'acc.to 2016/1769, assunto con D.D. n. 126.9/97/21.11.2016, di € **146.400,00** al Cap. 73032 c.d.c. 162.8.01 "Contributi agli investimenti da Amministrazioni Centrali (PON-METRO) del Bilancio 2016 – P.d.C. 4.2.1.1.1 – SIOPE 4203 – Cod.Soggetto 54837 - Crono 2016/777 - Entrata non ricorrente (Cod. 2) - Cod. Trans. U.E 2;
- 5) di confermare l'imp. 2016/10835, assunto con D.D. n. 126.9/97/21.11.2016, di € **146.400,00**, di cui € 120.000,00 come imponibile e € 26.400,00 per IVA 22%, al Cap. 70063 c.d.c. 95.8.09 "Investimenti progetto PON-METRO – Servizio Sistemi Informativi" del Bilancio 2016 - P.d.C. 2.2.3.2.1 - SIOPE: 2106 - Crono 2016/777 – C.O. 25092.8.1 - Spesa non ricorrente (Cod. 4) – Cod. Trans. U.E. 4 - spesa in ambito istituzionale;
- 6) di finanziare la spesa di € 146.400,00 con le entrate accertate al precedente punto 4);
- 7) di invitare alla presente procedura negoziata tutte le aziende registrate sul MEPA nell'ambito del Bando "ICT 2009";
- 8) di procedere all'aggiudicazione sulla base della presentazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50;
- 9) di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purchè congrua, o, se del caso, di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto;
- 10) di individuare il RUP della presente gara nella Dott.ssa Anna Migliaro, funzionario della Direzione Sistemi Informativi che ha già dichiarato l'assenza di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e ss.mm.ii.;
- 11) di procedere alla nomina della Commissione Giudicatrice della gara, ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, successivamente alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte;
- 12) di rimandare a successivo provvedimento l'assegnazione della fornitura e la definizione precisa della spesa che si rivelerà necessaria;
- 13) di dare atto che il presente provvedimento è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali;
- 14) di dare atto dell'avvenuto accertamento dell'insussistenza di situazioni di conflitto di interessi inerenti presente il procedimento, in attuazione dell'art. 6bis della L. 241/1990 e s.m.i. nonché ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. 50/2016.

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

IL DIRIGENTE
Dott. Enrico Bazzurro

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**Acquisizione di servizi di manutenzione evolutiva
dell'applicativo gestionale SISA (Sistema Informativo per
i Servizi socio-Assistenziali)**

CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA

INDICE

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO	3
ART. 2 - TEMPI DI CONSEGNA	5
ART. 3 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE.....	6
ART. 4 - GARANZIA DEFINITIVA	9
ART. 5 - IMPEGNI DEL COMUNE DI GENOVA.....	9
ART. 6 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	10
ART. 7 - SUBAPPALTO.....	12
ART. 8 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	12
ART. 9 - VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI	13
ART. 10 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	15
ART. 11 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	16
ART. 12 - CESSIONE DEL CREDITO	16
ART. 13 - INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	16
ART. 14 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI	16
ART. 15 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE	17
ART. 16 - RINVIO AD ALTRE NORME.....	17
ART. 17 - D.U.V.R.I.	17
ART. 18 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI	18
ART. 19 - DEPOSITO DEI SORGENTI.....	18

CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO - RDO 1451343

Le Condizioni del contratto che verrà concluso in caso di accettazione dell'offerta del Fornitore sono integrate e modificate dalle clausole che seguono, le quali prevarranno in caso di contrasto con altre disposizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi per l'informatica e le telecomunicazioni" relative al Bando "ICT 2009" del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché nell'"Allegato 2 - Capitolato Tecnico allegato al Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per Servizi per l'Informatica e le Telecomunicazioni".

CODICE IDENTIFICATIVO GARA

Il numero di C.I.G. (Codice Identificativo Gara) attribuito al presente appalto dalla procedura SIMOG (Sistema Informativo Monitoraggio Gare) attivata sul sito www.avcp.it è: 6912947853.

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Costituisce oggetto del presente appalto, da affidarsi attraverso procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016, l'installazione della piattaforma SISA (Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali), la personalizzazione della gestione del servizio di Assistenza Domiciliare integrato con i sistemi esistenti presso il Comune di Genova nonché i relativi servizi di formazione e messa in esercizio.

Il contratto viene aggiudicato a corpo con procedura negoziata, articolata in un lotto unico in quanto le attività richieste sono omogenee ed interconnesse e non ne è tecnicamente possibile l'eventuale gestione separata con fornitori diversi.

L'importo contrattuale a base di gara è pari a € **120.000,00 oltre IVA 22%**.

Per le modalità di erogazione e le specifiche tecniche e funzionali richieste si rimanda ai documenti tecnici di gara (Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali – Allegato 2/Caratteristiche generali del software - Allegato 3/Architettura di rete e Server Farm – Allegato 4/Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software – Allegato 5/Piattaforme applicative trasversali – Allegato 7/Scheda applicativo – Allegato 8 – SISA-ICARE-Scheda descrittiva).

L'impresa concorrente dovrà inserire sul portale di gara attraverso la funzione "Aggiungi Allegati" i seguenti documenti amministrativi:

PASSOE:

1. il PASSOE generato dal sistema AVCPASS dell'autorità nazionale anticorruzione (ANAC) relativo alla presente gara (codice CIG: 6912947853); a tal fine è necessario iscriversi ai servizi on line dell'ANAC - Sezione AVCPASS e seguire le relative istruzioni;

REQUISITI DI AMMISSIONE:

2. un elenco delle principali prestazioni effettuate nell'ultimo triennio nei confronti di committenti pubblici o privati che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le tecnologie utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione dell'applicativo SISA, vedi Allegato 7 – Scheda Applicativo, completo delle seguenti informazioni:

- tipologia e dettaglio della prestazione
- committente (sia pubblico che privato)
- numero dipendenti committente
- importo contratto
- data contratto

Il valore complessivo delle prestazioni elencate non potrà essere inferiore a € 50.000,00. L'esecuzione di tali contratti dovrà essere comprovata da apposita dichiarazione rilasciata dal committente attestante il buon esito della prestazione; tale dichiarazione potrà essere prodotta contestualmente all'elenco di cui trattasi e comunque dovrà essere prodotta dall'aggiudicatario provvisorio entro 10 giorni dalla relativa richiesta.

3. un elenco delle principali prestazioni di sviluppo e gestione di applicativi informatici effettuate nell'ultimo triennio nei confronti di Comuni con popolazione residente superiore a 100mila unità che comprovino il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le funzioni ed i processi di lavoro inerenti il Sistema Informativo Sociale, completo delle seguenti informazioni:

- tipologia e dettaglio della prestazione
- Comune committente
- numero residenti nel Comune committente
- importo contratto
- data contratto

Sarà cura del committente verificare il buon esito di tali prestazioni.

Dovrà essere inoltre allegata un'adeguata offerta tecnica, firmata digitalmente, contenente tutti gli elementi di valutazione evidenziati nella tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6), congruente con gli obiettivi e con le caratteristiche generali, tecnologiche e funzionali indicate nei documenti di gara.

L'offerta tecnica dovrà essere composta da un numero di pagine non superiore a 60 in formato A4, allegati esclusi. La documentazione deve essere propedeutica alla presentazione dell'offerta, pertanto si sconsiglia di allegare materiale (dépliants, brochures, ecc.) non strettamente attinente allo scopo di cui sopra.

La proposta dovrà presentare il team di professionisti che sarà impiegato per la fornitura oggetto del presente Capitolato.

Il team dovrà comprendere tutte le professionalità necessarie per una efficace erogazione dei servizi richiesti e dovrà essere in grado di ricoprire adeguatamente i ruoli di Capo-Progetto, analista informatico, analista di processi, sviluppatore, formatore, tecnico assistenza, sistemista. I professionisti componenti la squadra potranno garantire comunque più di un ruolo.

La proposta dovrà esplicitare le esperienze dei professionisti che comprovino, a livello di team, il possesso delle competenze e delle conoscenze circa tutte le tecnologie utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione di SISA specificate nell'Allegato 7 – Scheda Applicativo.

La proposta dovrà inoltre esplicitare le esperienze dei professionisti che comprovino, a livello di team, il possesso delle competenze e delle conoscenze circa le funzioni ed i processi di lavoro inerenti i Servizi Sociali di un Ente Pubblico.

Le competenze e le conoscenze esplicitate saranno valutate nell'ambito della tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6).

Si segnala che non sarà oggetto di valutazione il numero di componenti del team in quanto rimane a discrezione del proponente la responsabilità di garantire in ogni caso i tempi dichiarati e l'eshaustività delle professionalità necessarie.

In corso d'opera sarà verificata l'idoneità del personale impiegato dal fornitore. Nel caso fossero riscontrate inadeguatezze, la ditta verrà invitata a provvedere a sostituzioni/integrazioni.

Il rifiuto a procedere all'adeguamento del personale o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità costituirà motivo per la risoluzione del contratto (vedi successivo art. 10).

L'offerta tecnica dovrà essere priva, a pena di esclusione dalla gara, di qualsiasi indicazione (diretta e/o indiretta) di carattere economico.

La gara oggetto del presente capitolato è disciplinata dalle disposizioni del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

Per quanto riguarda il subappalto, l'impresa partecipante deve dichiarare nell'offerta la parte di prestazione che intenda eventualmente subappaltare a terzi nel rispetto dei limiti di legge disposti all'art. 105 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, in seguito all'aggiudicazione definitiva, di dare l'avvio al servizio nelle more della stipulazione del contratto; in tal caso, l'aggiudicatario sarà tenuto a dare avvio al servizio agli stessi patti e condizioni così come risultanti dal presente documento e dalla propria offerta tecnica.

ART. 2 - TEMPI DI CONSEGNA

I servizi oggetto della presente gara, come specificati nell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali", dovranno essere conclusi come di seguito specificato:

- entro 4 mesi dal tempo T0 di avvio progetto di cui all'art. 2.3 - Piano di Progetto dello stesso Allegato 1 dovrà essere conclusa la FASE 1 del Progetto che comprende i seguenti servizi:
 - l'installazione del sistema informativo SISA così come acquisito dal Comune di Milano;
 - analisi e sviluppo delle personalizzazioni da attuare per realizzare la gestione dell'assistenza domiciliare;

- integrazioni con i sistemi applicativi indicati nell'articolo 5 dell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali";
 - l'installazione e la configurazione dei sistemi.
- entro 6 mesi dal tempo T0 di avvio progetto di cui all'art. 2.3 - Piano di Progetto dello stesso Allegato 1 dovrà essere conclusa la FASE 2 del Progetto che comprende i seguenti servizi:
- la migrazione dei dati storici del modulo di Assistenza Domiciliare del sistema preesistente nel nuovo applicativo;
 - le attività di affiancamento e formazione agli utenti;
 - la documentazione necessaria per l'utilizzo dei sistemi sia funzionale che sistemistica;
 - analisi e progettazione delle attività necessarie alla personalizzazione della gestione dei processi 'residenzialità minori' e 'centro servizi minori'.

ART. 3 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto in oggetto verrà aggiudicato ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 a favore dell'impresa che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa per la Civica Amministrazione sulla base dei criteri di valutazione nonché della ponderazione attribuita ad ognuno di essi indicati nella tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6), per i seguenti punteggi massimi:

- PROPOSTA TECNICA: punti 80
- OFFERTA ECONOMICA: punti 20

Il punteggio valevole per la compilazione della graduatoria finale sarà costituito dalla somma dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica ed all'offerta economica.

PROPOSTA TECNICA:

Per l'attribuzione dei punteggi relativi agli elementi di valutazione di natura qualitativa, i coefficienti per l'attribuzione dei punti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari, come specificato nell'Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi" sulla base della seguente tabella punteggio/valutazione:

Punteggio	Valutazione
1	Eccellente
0,9	Ottimo
0,8	Distinto
0,7	Molto buono
0,6	Buono
0,5	Più che discreto
0,4	Discreto
0,3	Limitato
0,2	Molto limitato
0,1	Quasi nullo
0	Non valutabile - nullo

Ai fini della determinazione del punteggio tecnico complessivo attribuito a ciascuna offerta, la Commissione procederà alla relativa cosiddetta riparametrazione, in base alla quale il migliore punteggio assegnato ad ogni singola voce di valutazione è riparametrato al punteggio massimo relativo a questa voce, e tutti i punteggi delle altre offerte sono riparametrati con proporzione lineare.

Per poter essere ammessa alla valutazione dell'offerta economica, l'impresa partecipante dovrà conseguire, prima della riparametrazione, un punteggio tecnico non inferiore a 40/80 (80 = punteggio tecnico massimo attribuibile).

Ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, il concorrente ha facoltà di includere nella propria proposta funzionalità, componenti o servizi aggiuntivi che determinino una valorizzazione della soluzione offerta in termini di efficacia e qualità della stessa, senza comportare costi aggiuntivi per l'Ente. Tali elementi aggiuntivi saranno valutati secondo quanto previsto nella tabella Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi" suddivisi nei due item:

- Aspetti di qualità dei servizi erogati e SLA migliorativi rispetto all'Allegato 4 - Norme generali per sviluppo, manutenzione ed assistenza software, per quanto riguarda la manutenzione evolutiva, quali la riduzione dei tempi di consegna del software personalizzato;
- Componenti o servizi extra-fornitura proposte quali funzionalità migliorative del sistema o giornate di manutenzione evolutiva da utilizzarsi nell'arco della durata progettuale.

L'offerta tecnica dovrà inoltre riportare una puntuale descrizione dei servizi professionali correlati alla Manutenzione evolutiva richiesti nell'Art. 6 dell'Allegato 1 - Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali ed eventuali aspetti qualitativi migliorativi che saranno valutati nell'Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi".

La valutazione della proposta tecnica e l'esame dell'offerta economica verranno effettuati da apposita Commissione che sarà nominata con specifico provvedimento secondo quanto disposto dall'art. 77 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

La Commissione coadiuverà il RUP nella fase di valutazione dei requisiti di ammissione nonché della congruità complessiva delle offerte.

La Commissione sarà composta da 3 membri interni e la loro individuazione avverrà sulla base del criterio di appartenenza alle Direzioni competenti in materia di Sistemi Informativi e di Servizi Sociali.

In particolare, il relativo Presidente sarà un Dirigente di tali strutture con le competenze adeguate a rivestire il ruolo e gli altri due membri saranno scelti per le specifiche competenze in materia di informatica e di servizi sociali.

La seduta pubblica della Commissione per l'esame delle offerte tecniche è fissata per il giorno 11 gennaio 2017 alle ore 14.00.

OFFERTA ECONOMICA:

Per l'attribuzione dei punteggi relativi, verranno applicate le formule matematiche indicate nell'Allegato 6 "Elementi di valutazione e relativi punteggi".

I partecipanti, nell'ambito dell'importo complessivo massimo di riferimento per l'aggiudicazione della presente gara pari a € **120.000,00** oltre IVA 22%, dovranno formulare un'offerta economica indicando il prezzo complessivo di quanto proposto (IVA 22% esclusa).

Tale offerta dovrà essere inserita come "Offerta economica (fac-simile di sistema)".

L'offerta dovrà prevedere anche il prezzo a giornata per le attività di manutenzione evolutiva e di formazione indicando il prezzo di una giornata/uomo delle seguenti figure professionali:

- Capo-Progetto
- Analista Programmatore
- Formatore
- Sistemista

Tali prezzi, che non saranno valutati nella presente gara, saranno vincolanti per la società aggiudicataria per tutta la durata progettuale e estensibili a eventuali interventi orientati alla diffusione del sistema presso la Città Metropolitana.

I partecipanti dovranno formulare una distinta offerta economica utilizzando il modello di documento "Costi figure professionali.xls" che dovrà essere inserito, firmato digitalmente, sul portale di gara attraverso la funzione "Aggiungi Allegati".

Ai sensi dell'art. 95 comma 10 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, il concorrente dovrà indicare i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Non saranno ammesse offerte di importo pari o superiore alla soglia indicata.

In caso di parità di punteggio complessivo finale fra due o più offerte, la gara verrà aggiudicata in favore del concorrente che avrà conseguito il maggior punteggio dell'offerta tecnica.

L'aggiudicazione avverrà anche in caso di una sola offerta valida, fatta salva l'applicazione dell'art. 95, comma 12, del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

Non sono ammesse offerte incomplete o condizionate. Sono altresì vietate le offerte "plurime" contenenti prodotti e servizi di diverso prezzo e prestazioni, tra i quali l'Amministrazione dovrebbe operare un'ulteriore scelta.

Saranno escluse altresì tutte le offerte redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto negli atti di gara.

Si procederà all'individuazione delle offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 97 comma 3 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e di conseguenza alla valutazione di congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi

agli elementi di valutazione, siano entrambi pari o superiori ai 4/5 dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando.

La valutazione di congruità avverrà secondo quanto previsto dallo stesso art. 97.

Le prestazioni oggetto dell'appalto e il conseguente importo contrattuale potranno variare fino ad un massimo di un quinto, in diminuzione od in aumento, senza che l'aggiudicatario possa avanzare pretesa alcuna a modificare le condizioni contrattuali.

ART. 4 - GARANZIA DEFINITIVA

Ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, la Ditta aggiudicataria dovrà versare una garanzia definitiva a garanzia di tutti gli obblighi ad essa derivanti dal presente Capitolato, sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale

La garanzia definitiva dovrà essere pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia fideiussoria da corrispondere sarà aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% (dieci per cento); ove il ribasso sia superiore al 20% (venti per cento), l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% (venti per cento).

Le imprese potranno presentare una garanzia d'importo ridotto ai sensi di quanto previsto dall'art. 93 comma 7 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

La garanzia in questione si intende a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze, fatta, comunque, salva la risarcibilità del maggior danno.

La garanzia definitiva avrà durata pari a quella del contratto e potrà essere svincolata ai sensi dell'art. 103 comma 5 del predetto Decreto.

Il Comune di Genova ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per l'esecuzione del servizio, nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore.

Il Comune di Genova ha inoltre il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

Il Comune di Genova può richiedere all'appaltatore la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore.

ART. 5 - IMPEGNI DEL COMUNE DI GENOVA

Per la gestione operativa del contratto il Comune nominerà, subito dopo la stipula del contratto, un "Capo Progetto Informatico" (CPI), responsabile dei rapporti con il fornitore per l'esecuzione del contratto, e un "Capo Progetto Utente" (CPU) che avrà il compito di controllare e verificare l'esatta applicazione funzionale della procedura.

Il CPI potrà dare al fornitore eventuali indicazioni tecnico-funzionali tese alla piena riuscita delle attività nel rispetto delle finalità generali del progetto; tali eventi non daranno luogo a variazioni dell'importo della fornitura.

Il CPI potrà anche disporre la temporanea sospensione di alcune o di tutte le attività, sia per carenze imputabili al fornitore, sia per motivi organizzativi dell'Amministrazione, senza per questo dare adito a riserve da parte del fornitore.

Il Comune di Genova metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria:

- la piattaforma hardware/software di base necessaria;
- ogni e qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali, necessario o anche solo utile all'attività della Ditta.

ART. 6 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire il corretto svolgimento del servizio e assumere tutti i necessari accorgimenti per espletare la stessa nel rispetto delle indicazioni riportate nei documenti di gara, secondo i termini e le modalità contenute nell'offerta presentata e nell'ambito degli indirizzi e delle direttive fissati dal Comune di Genova.

Per la gestione operativa del contratto il Fornitore nominerà, subito dopo la stipula del contratto, un "Capo Progetto Fornitore" (CPF) con il compito di rappresentare e impegnare il fornitore nella fase esecutiva del contratto. Tale responsabile operativo dovrà essere l'unico interlocutore e referente del CPI ogni qualvolta si presentino problemi, sia nella fase realizzativa, che in quelle successive di avviamento, personalizzazione, manutenzione ed assistenza.

Le funzioni principali del CPF sono:

- coordinare le attività del personale addetto al servizio in stretta collaborazione con CPI e CPU;
- garantire lo svolgimento delle attività mantenendo i livelli previsti dal contratto, segnalare eventuali interruzioni o degradi del servizio nonché suggerire azioni e/o procedure volte al miglioramento del servizio erogato;
- recepire ed attuare le eventuali azioni correttive indicate periodicamente da CPI e CPU nonché supportare ogni cambiamento proposto;
- presentare, con la cadenza prevista dal contratto, la documentazione a supporto del monitoraggio dell'appalto.

Tutte le comunicazioni ufficiali della Ditta in merito alla fornitura dovranno essere indirizzate al CPI ed, eventualmente, in copia a terzi da lui indicati. Analogamente tutte le comunicazioni del Comune saranno indirizzate al CPF.

La Ditta è obbligata ad applicare integralmente, a favore dei propri dipendenti, tutte le norme contenute nel contratto nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali e per il settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni; essa è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali

subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

Essa si impegna a trasmettere al Comune di Genova, prima dell'inizio delle attività, la documentazione di avvenuta denuncia agli Enti Previdenziali, ove necessario, Assicurativi ed Antinfortunistici.

La Ditta è altresì obbligata a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti dalla vigente normativa, nonché quelle connesse al rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori introdotte dal D.Lgs. 81/9.4.2008.

Per ogni inadempimento rispetto agli obblighi di cui al presente articolo, accertato dagli Enti competenti e per il quale verrà richiesto il pagamento, il Comune di Genova effettuerà trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'appaltatore per l'esecuzione dei lavori e procede, in caso di crediti insufficienti allo scopo, all'escussione della garanzia fideiussoria.

La Ditta aggiudicataria assume l'obbligo di tenere indenne in ogni tempo l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite, danni, costi, risarcimenti e quant'altro chiunque possa avanzare e/o pretendere per la presunta violazione di diritti d'Autore, marchi di fabbrica, brevetti e simili, italiani o stranieri, derivanti dalla presente fornitura o dal suo uso.

La Ditta e l'Amministrazione si impegnano a darsi reciprocamente immediata notizia di qualsiasi azione o questione di terzi di cui siano venute a conoscenza relativamente a quanto sopra.

La Ditta assumerà a sue spese la difesa contro tale azione e terrà a suo carico gli oneri eventualmente conseguiti nei confronti del terzo attore.

Tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti al presente servizio sono a carico della Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria è tenuta alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'aggiudicatario non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte della medesima, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

La suddetta Ditta si impegna inoltre a non utilizzare per finalità diverse ed estranee al progetto, né a diffondere, la documentazione elaborata dal e per il Comune nell'ambito del progetto stesso.

L'Amministrazione Comunale è esonerata e dovrà essere ritenuta indenne da ogni responsabilità relativa ad eventuali incidenti e responsabilità civili verso terzi derivanti dall'espletamento dell'incarico affidato ed in genere per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico della ditta aggiudicataria ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

La ditta appaltatrice è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n.136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al presente appalto.

Ai sensi dell'art.3 della legge n.136/2010 e del D.L. n.187 del 12.11.2010:

- i pagamenti devono avvenire esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a garantire la tracciabilità delle operazioni
- i contraenti hanno l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica

I contraenti hanno l'obbligo di indicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi nonché provvedono altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Saranno a carico del contraente i contrassegni telematici sostitutivi della marca da bollo da apporre sul contratto.

ART. 7 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammissibile nei limiti ed alle condizioni disciplinate all'art. 105 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e l'eventuale ricorso a tale istituto dovrà essere dichiarato in sede di presentazione della documentazione di gara.

Le imprese partecipanti devono dichiarare in sede d'offerta la parte di prestazione che intendono eventualmente subappaltare a terzi nel rispetto dei limiti di legge e disposti dall'art. 105, comma 2 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

L'accettazione del subappalto è subordinata alla verifica dei requisiti di capacità tecnica, nonché a quelli di ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

ART. 8 - FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione avverrà secondo la seguente scansione:

- 20% all'approvazione del documento di analisi di adeguamento per la "versione" conforme al Comune di Genova
- 20% completamento delle fasi di test
- 30% all'avvio in esercizio
- 20% completamento attività di migrazione dati, formazione, consegna documentazione e analisi e progettazione delle personalizzazioni dei processi 'residenzialità minori' e 'centro servizi minori'
- 10% al collaudo completo con esito positivo

Le fatture dovranno essere intestate a:

Comune di Genova – Direzione Sistemi Informativi – Via di Francia 3 - 16149 Genova (P.I. 00856930102)

Il pagamento delle fatture, complete di tutti i dati necessari, avverrà nei tempi di legge.

La liquidazione è subordinata alla verifica della regolarità della prestazione ed alla regolarità del D.U.R.C. L'irregolarità del D.U.R.C. comporterà la sospensione del pagamento delle fatture e l'interruzione della decorrenza dei termini di pagamento.

Sono a carico della ditta aggiudicataria le eventuali spese e/o costi connessi al mezzo di pagamento prescelto.

Ai sensi dell'art. 25 del D.L. n. 66/2014, la Ditta aggiudicataria dovrà trasmettere le fatture di cui alla presente gara nel formato Fattura PA, tramite il Sistema di Interscambio, come da L. n. 244/2007 art. 1, commi da 209 a 213 e D.M. 3 aprile 2013, n. 55.

Tali fatture dovranno riportare:

- il codice identificativo: **HZNDOD**
- il codice C.I.G.
- il codice CUP

In mancanza di tali Codici, la fattura verrà rifiutata.

Oltre a detti Codici, al fine di rendere più facilmente identificabile e più celermente pagabile il documento contabile, ogni fattura dovrà contenere il numero d'ordine relativo all'appalto, che sarà comunicato al momento dell'ordinativo, e gli estremi del provvedimento di assegnazione della gara.

Trattandosi di progetto finanziato nell'ambito del Programma Operativo Nazionale per le Città Metropolitane (PON METRO 2014-2020) e sulla base delle regole di rendicontazione comunitaria, opererà la clausola di rifiuto per le fatture che saranno registrate sul Sistema di Interscambio senza le seguenti informazioni:

- Campo: Causale (riga 2.1.1.11):
 - Codice Progetto: PROGETTO GE 1.1.1-e
 - Nome del progetto ammesso al finanziamento PON METRO: Digitalizzazione iter amministrativi SUE - Piattaforma dei processi autorizzativi
 - Dicitura: PON METRO
- Campo: Dati Contratto (riga 2.1.3):
 - Estremi identificativi del contratto

In applicazione di quanto previsto dall'art. 30 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50, dall'importo di ciascuna fattura sarà operata una ritenuta dello 0,50% al fine di attuare l'eventuale intervento sostitutivo della stazione appaltante in caso di inadempienza contributiva da parte dell'esecutore. Le ritenute verranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo e previo rilascio del DURC.

Nel caso di pagamenti di importo superiore a diecimila euro, il Comune, prima di effettuare il pagamento a favore del beneficiario, provvederà a una specifica verifica, ai sensi di quanto disposto dall'art. 4 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008, presso "Equitalia S.p.A.".

ART. 9 - VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI

La Civica Amministrazione si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che il soggetto aggiudicatario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte dello stesso, di tutte le disposizioni contenute nel presente documento e nell'Allegato 1/Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali, delle caratteristiche e modalità di esecuzione contenute nell'offerta nonché sul rispetto di quanto previsto dal contratto.

Qualora dovessero risultare delle difformità, il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, pena l'applicazione delle penalità più oltre indicate.

La Ditta aggiudicataria non sarà peraltro ritenuta responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto qualora detto adempimento o tardivo adempimento sia dovuto direttamente od indirettamente a causa di forza maggiore.

Tutti i termini, in questo caso, risultano prolungati di un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore che ha provocato l'inadempimento o il tardivo adempimento.

In ogni caso, il soggetto aggiudicatario, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste, formulate dall'Amministrazione e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei diritti stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova potrà applicare le penali di seguito riportate:

- In caso di ritardo imputabile alla Ditta rispetto ai tempi dichiarati nel piano di progetto (Vedi articolo 2.3 dell'allegato 1) relativamente alle milestone:
 - Approvazione del documento di analisi di adeguamento per la "versione" conforme al Comune di Genova
 - Completamento delle fasi di test
 - Avvio in esercizio
 - completamento attività di migrazione dati, formazione, consegna documentazione e analisi e progettazione delle personalizzazioni dei processi 'residenzialità minori' e 'centro servizi minori'

potrà essere applicata una penale dello 0,05% del valore dell'intera fornitura per ogni giorno solare di ritardo.

- In caso di collaudo con esito non positivo (sospeso con rinvio) per un massimo di due volte: 2% dell'importo della fornitura per ogni collaudo;

Per i Livelli di Servizio relativi alla manutenzione evolutiva del sistema saranno applicabili le penali previste dall'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

Fatta salva l'applicazione delle penali di cui ai commi precedenti, che verrà calcolata su base trimestrale, l'Amministrazione Comunale si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe dell'aggiudicatario.

Disposizioni varie:

- ogni formale contestazione alla ditta inadempiente sarà notificata per iscritto e la ditta stessa potrà esprimere le sue deduzioni entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della stessa
- il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dalla Civica Amministrazione e verrà notificato alla ditta in via amministrativa
- le penali a carico della ditta aggiudicataria potranno essere prelevate dalle somme dovute per le attività in corso o prelevate dall'ammontare della cauzione di cui all'art. 4; la ditta,

in tale secondo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore la cauzione nel termine di dieci giorni solari da quella dell'invito a farlo, sotto pena di decadenza dal contratto e dalla perdita della cauzione; la cauzione verrà incamerata senza bisogno di atti giudiziari.

- le penali maturate potranno essere assolte anche attraverso la fornitura di servizi informatici di pari valore, dichiarato congruo dal Dirigente responsabile competente, nei modi e nei tempi da concordarsi con la ditta aggiudicataria.

ART. 10 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

E' facoltà dell'Amministrazione comunale risolvere di diritto il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio, a spese della Ditta assegnataria, qualora l'impresa aggiudicataria non adempia agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richiesta nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiano causato disservizio per l'Amministrazione, ovvero vi sia stato grave inadempimento della Ditta stessa nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto non autorizzato, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto, ovvero ancora vi sia stata violazione di brevetti industriali e diritti d'autore.

In particolare si potrà procedere alla risoluzione anticipata ed unilaterale del contratto dopo un numero di inadempienze, anche non consecutive, che abbiano comportato l'irrogazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale.

Nei casi di cui sopra il Comune procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15, entro il quale la Ditta dovrà uniformarsi agli standards richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali: la contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'Art. 1456 C.C. (Clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50
- b) esito negativo del collaudo dopo 2 collaudi svolti con esito non positivo (sospesi con rinvio)
- c) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali
- d) il rifiuto a procedere alla sostituzione del personale riconosciuto non idoneo all'espletamento del servizio o l'eventuale ripetersi di casi di inidoneità dello stesso;
- e) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni
- f) transazioni di cui al presente appalto non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della società Poste Italiane SpA, o degli altri strumenti idonei a consentire la piena

tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9bis dell'art. 3 della Legge n. 136/2010

Si applica l'art. 108 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50.

ART. 11 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

E' vietata la cessione totale o parziale del contratto; se questa si verificherà l'Amministrazione avrà diritto di dichiarare risolto il contratto per colpa della Ditta, restando impregiudicato il diritto di ripetere ogni eventuale ulteriore danno dipendente da tale azione.

ART. 12 - CESSIONE DEL CREDITO

E' consentita la cessione del credito già maturato, purché la stessa sia stata regolarmente notificata alla Civica Amministrazione e dalla stessa accettata, nel rispetto dei casi espressamente previsti dalla legge in vigore.

ART. 13 - INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal D.Lgs. n. 196/2003, si avvisa che i dati raccolti nel corso della procedura di espletamento della gara e di stipulazione del contratto saranno trattati ai soli fini previsti dalla normativa di settore, dalla normativa in materia di semplificazione amministrativa ovvero in caso di richiesta di accesso agli atti di ricorso all'autorità giudiziaria.

ART. 14 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Nell'ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività previste dal presente Capitolato, il Comune in qualità di "Titolare" del trattamento di dati personali nomina, con apposito atto, la società aggiudicataria quale "Responsabile esterno del trattamento dei dati" (da ora in poi denominato Responsabile)

Il Responsabile si impegna ad osservare le disposizioni indicate nell'atto di nomina e a provvedere, nell'ambito della propria struttura aziendale, ad individuare per iscritto le persone fisiche da nominare "Incaricati" del trattamento dei dati prescrivendo, tra l'altro, che abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria ad adempiere ai compiti loro assegnati nel rispetto del limite del minimo privilegio di accesso.

Il Responsabile si impegna ad effettuare il trattamento dei dati personali di proprietà del Comune ai soli fini dell'espletamento dell'incarico ricevuto e per il tempo strettamente necessario, adottando autonomamente le disposizioni del D. Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e della normativa vigente, anche con riferimento alle misure di sicurezza al fine di garantire almeno lo stesso livello di sicurezza previsto all'interno dell'Ente.

Il Responsabile ha l'obbligo di non comunicare a terzi e/o non diffondere i dati personali di cui viene a conoscenza, salvo il caso in cui lo svolgimento di alcune attività sia affidato ad

altre società; di tale caso il Responsabile dovrà preventivamente informare il Comune che provvederà alla relativa nomina di “Responsabile esterno del trattamento dei dati” nei confronti delle società interessate;

Il Comune di Genova si riserva altresì il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l’adeguatezza e l’efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno rispetto delle norme di legge.

La nomina a Responsabile esterno del trattamento dei dati avrà durata fino alla scadenza contrattuale. La nomina decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell’incarico. La società aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare al Comune dall’inosservanza degli obblighi di legge in materia di trattamento dei dati personali.

ART. 15 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR LIGURIA Via dei Mille 9 - 16147 GENOVA tel. 0103762092 - PEC: ge_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.ga-cert.it.

Termini di presentazione del ricorso: trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell’aggiudicazione oppure dalla piena conoscenza della stessa.

Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le Parti, dall’interpretazione, esecuzione, scioglimento del contratto e del sotteso rapporto giuridico con esso dedotto, saranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria - Foro esclusivo di Genova.

ART. 16 - RINVIO AD ALTRE NORME

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Particolari si rimanda e varrà quanto previsto dalle “Condizioni Generali di Contratto relative alle prestazioni di servizi per l’informatica e le telecomunicazioni” relative al Bando “ICT 2009” del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, ex art. 11 del D.P.R. 101/02, nonché dall’”Allegato1 - Capitolato Tecnico allegato al Bando di Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione per servizi per l’Informatica e le Telecomunicazioni”, nonché alle norme del Codice Civile.

ALTRE INFORMAZIONI

Il Responsabile del procedimento è la Dott.ssa Anna Migliaro – Direzione Sistemi Informativi - Via di Francia, 3 – 16149 Genova - tel. 010.55.76665 -fax 0105576600 – e-mail: amigliaro@comune.genova.it

I chiarimenti relativi alla gara dovranno essere richiesti attraverso il portale di gara sul quale verranno inviate le relative risposte.

ART. 17 - D.U.V.R.I.

Non sono rilevabili rischi interposti per i quali sia necessario adottare relative misure di sicurezza, per cui non è necessario redigere il D.U.V.R.I. (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza) e non sussistono di conseguenza costi della

sicurezza.

ART. 18 - PROPRIETÀ, DIRITTI E BREVETTI

L'Amministrazione acquisisce, nel caso di programmi prodotti dal fornitore, ma non appositamente sviluppati, il diritto incondizionato all'utilizzo degli stessi. Nel caso di programmi o parte di essi appositamente sviluppati, acquisisce la disponibilità di tutti i codici formato sorgente e la relativa titolarità. In questo caso è proprietaria dei prodotti e della documentazione di corredo contemplati nell'Allegato 1 "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali" ed acquisisce, inoltre, il diritto incondizionato all'utilizzo degli stessi.

L'impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità nel caso di vendita di apparecchiature o sistemi che violino brevetti, marchi o altri diritti e dovrà dichiarare che il Comune di Genova è sollevato da ogni responsabilità nei confronti di terzi, nel caso di utilizzo di licenze o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

L'appaltatore assume l'obbligo di tenere indenne l'Ente committente da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese e le responsabilità ad essi relativi a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti d'autore o di marchio derivante dalla vendita e gestione d'uso di uno o più software oggetto della presente fornitura.

L'eventuale utilizzo all'interno della soluzione offerta di software di terze parti è ammessa previa la contestuale fornitura delle necessarie licenze.

A conclusione del contratto di manutenzione, in caso di passaggio a nuovo sistema, il fornitore aggiudicatario dell'attuale fornitura si impegna a fornire all'Amministrazione le informazioni tecniche necessarie per la transcodifica dei dati.

ART. 19 - DEPOSITO DEI SORGENTI

Nel caso venissero rilasciati dei moduli in modalità "Licenza d'uso" proprietaria, i codici sorgente dovranno essere depositati, insieme con la loro documentazione, presso uno studio notarile di fiducia della Ditta e saranno di immediata disponibilità dell'Amministrazione sia in caso di fallimento della Ditta medesima, sia di suo impedimento alla prosecuzione del rapporto con l'Ente.

Non sono inclusi nel deposito i codici sorgente relativi ai moduli personalizzati che, come indicato all'articolo precedente, sono immediatamente resi disponibili all'Ente e rimangono nella sua piena proprietà e disponibilità.



COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
DIREZIONE POLITICHE SOCIALI

**Acquisizione di servizi di manutenzione evolutiva
dell'applicativo gestionale SISA (Sistema Informativo per i
Servizi socio-Assistenziali)**

ALLEGATO 1 – REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

INDICE

Art. 1 Oggetto dell'Appalto	3
Art. 2 Definizioni, Documenti di riferimento e Piano di Progetto	3
2.1 Definizioni	3
2.2 Documenti di riferimento	4
2.3 Piano di Progetto	4
Art. 3 Specifiche tecnologiche e infrastrutturali	5
3.1 Architettura del sistema	5
Art. 4 Contesto e specifiche funzionali	6
4.1 Premessa	6
4.2 Modello sistema informativo acquisito in riuso	6
4.3 Il sistema dei servizi sociali del Comune di Genova	8
4.4 Personalizzazioni e sviluppo	9
4.5 Gestione accoglienza e primo contatto – Segretariato Sociale	11
4.6 Funzionalità da sviluppare	11
4.6.1 Analisi del bisogno, valutazione e pianificazione/autorizzazione degli interventi di domiciliarità	11
4.6.2 Gestione dell'erogazione degli interventi di domiciliarità e del budget	12
4.6.3 Rendicontazione degli interventi, estrazione dei flussi e debiti informativi, monitoraggio, valutazione e controllo dei servizi di domiciliarità	12
Art. 5 Integrazioni con altri sistemi o basi dati	13
5.1 Protocollo	13
5.2 Gestione documentale	14
5.3 Punto unico dei pagamenti	14
5.4 Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione	14
5.5 Sistema di gestione dell'anagrafe dipartimentale	14
5.6 Segretariato Sociale (accesso)	14
5.7 Web Distretti (presa in carico)	15
5.8 Scheda tecnica degli utenti servizi sociali	16
5.9 Open Data	17
Art. 6 Servizi professionali correlati al software applicativo	17
6.1 Migrazione – Transcodifica dei Dati	17
6.2 Installazione del sistema	17
6.3 Documentazione tecnica e utente	18
6.4 Collaudo	19
6.5 Formazione degli utenti	19
6.6 Assistenza all'avviamento	19
6.7 Garanzia	20

Art. 1 Oggetto dell'Appalto

Il Comune di Genova ha adottato in riuso l'applicativo SISA – Sistema Informativo Socio Assistenziale - dal Comune di Milano per la gestione dei Servizi Sociali basato sulla piattaforma applicativa ICARE.

Le funzionalità del software SISA sono descritte sinteticamente nell'allegato 8 - SISA-ICARE - Scheda Descrittiva.

L'applicativo SISA è descritto sinteticamente nell'allegato 7 – Scheda Applicativo, per gli aspetti tecnologici.

Si rende quindi necessario acquisire le attività di installazione della piattaforma SISA e di personalizzazione della gestione del servizio di Assistenza Domiciliare integrato ai sistemi informativi presenti nell'Ente.

Le nuove implementazioni del sistema informativo devono essere impostate nella logica della semplicità d'uso, revisione ed ottimizzazione dei processi di lavoro, dematerializzazione, disponibilità dei servizi on line, interoperabilità con altri sistemi, monitoraggio delle attività svolte. Dovranno inoltre essere garantite la scalabilità del sistema personalizzato e la gestione multi-ente propedeutiche alla diffusione presso gli altri Enti della Città Metropolitana.

Il presente documento disciplina la fornitura del software applicativo e dei servizi correlati.

Il contratto che ne consegue dovrà comprendere:

- l'installazione del sistema informativo SISA così come acquisito dal Comune di Milano;
- analisi e sviluppo delle personalizzazioni da attuare per realizzare la gestione dell'assistenza domiciliare;
- integrazioni con i sistemi applicativi indicati nell'articolo 5;
- l'installazione e la configurazione dei sistemi;
- la migrazione dei dati storici del modulo di Assistenza Domiciliare del sistema preesistente nel nuovo applicativo;
- le attività di affiancamento e formazione agli utenti;
- la documentazione necessaria per l'utilizzo dei sistemi sia funzionale che sistemistica;
- analisi e progettazione delle attività necessarie alla personalizzazione della gestione dei processi 'residenzialità minori' e 'centro servizi minori'.

Per quanto riguarda formazione, installazione, configurazione e affiancamento si intendono comprese le giornate necessarie a rendere autonomo un numero ristretto di sistemisti, amministratori e formatori del Comune di Genova che provvederanno a supportare tutti gli operatori che ne avranno necessità.

E' ammessa la possibilità di utilizzare, integrate nelle applicazioni, componenti software prodotte da terze parti alle seguenti condizioni:

- piena responsabilità del Fornitore per quanto attiene il corretto funzionamento di tali componenti;
- le componenti devono essere rese disponibili in modalità Open Source, con uso illimitato all'interno dell'Ente.

Art. 2 Definizioni, Documenti di riferimento e Piano di Progetto

2.1 Definizioni

Al fine di rendere più chiaro il presente capitolato, si tenga conto dei seguenti acronimi e definizioni:

- **Amministrazione (o Ente):** Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in

qualità di stazione appaltante.

- **Applicazione (o Applicativo o Software o “nuovo sistema”)**: il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali.
- **ATS**: Ambito Territoriale Sociale che svolge funzioni di erogazione dei servizi sociali a livello municipale.
- **DBMS**: Data Base Management System. Sistema di gestione del database. RDBMS è un particolare tipo di DBMS che utilizza una struttura relazionale.
- **Esercizio: (messa in esercizio o produzione o messa in produzione)** si intende l’avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali (è successiva alle fasi di test).
- **Fornitore**: l’impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura.
- **Offerente (o soggetto offerente)**: ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara.
- **SISA**: Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali così denominato presso il Comune di Milano.
- **Stazione appaltante**: il Comune di Genova che gestisce la presente fornitura in forza della convenzione per la gestione unitaria dei servizi informatici e telematici.
- **UCST**: Servizio Unità Cittadini Senza Territorio

2.2 Documenti di riferimento

I documenti di contesto e tecnici di riferimento per la gara, oltre al presente Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali di gara, sono:

- Allegato 2 – Caratteristiche generali del software
- Allegato 3 – L’architettura di rete dell’Ente e relativi server
- Allegato 4 – Sviluppo, Manutenzione ed Assistenza del Software del Comune di Genova
- Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 7 - Caratteristiche tecniche ICARE
- Allegato 8 - SISA-ICARE - Scheda Descrittiva

Il documento per la valutazione economica della proposta è:

- Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi

Nel prosieguo del presente documento tali documenti sono referenziati come **Documenti di gara**.

2.3 Piano di Progetto

Per la realizzazione del progetto informatico, la Ditta dovrà presentare all’interno dell’offerta tecnica una proposta di Piano di Progetto comprensivo di diagramma di Gantt che dovrà essere articolata in fasi.

La proposta di Piano di Progetto dovrà indicare:

- la data di inizio e di fine di ogni fase, rispetto ad una data di riferimento (tempo T0 di avvio progetto);
- i prodotti specifici che verranno rilasciati;
- i servizi specifici che saranno attivati e/o conclusi;
- le risorse che saranno impegnate per ciascuna attività dal Fornitore e dall’Ente.

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere specifici stati avanzamento lavori, in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti ed approvati i relativi verbali.

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere le attività indispensabili a garantire un efficace percorso di realizzazione del progetto informatico:

- Analisi degli adeguamenti necessari per la “versione” conforme al Comune di Genova
- Stesura del documento di analisi
- Verifica ed approvazione del documento di analisi
- Sviluppo dell’adeguamento
- Fasi di test
- Migrazione dei dati
- Avvio in esercizio
- Collaudo

La proposta di Piano di Progetto dovrà essere coerente con quanto previsto nell’ Art. 2 “Tempi di consegna” del Documento “Condizioni particolari di fornitura”.

Il Piano di Progetto deve inoltre essere integrato con le seguenti proposte:

- Metodologia di gestione del progetto;
- Modalità e tempi di avvio delle applicazioni: l’offerente dovrà indicare, tenendo in considerazione la complessità organizzativa del Comune di Genova, come ritiene opportuno organizzare lo start up dei sistemi;
- Attività di affiancamento agli utenti nell’avvio del sistema: quantità di giornate previste di formazione e affiancamento all’avvio e modalità di erogazione;
- Piano dei test sia per la pre-accettazione del sistema che per il collaudo definitivo;
- Continuità dei servizi nel passaggio dal vecchio al nuovo sistema.

Art. 3 Specifiche tecnologiche e infrastrutturali

3.1 Architettura del sistema

Il sistema proposto dovrà essere pienamente integrabile con le tecnologie esistenti nel contesto di un’architettura fortemente centralizzata e verrà installato presso il Data Center del Comune di Genova, vedi Allegato 3 – L’architettura di rete dell’Ente e relativi server.

Le imprese offerenti dovranno quindi, in ogni caso, indicare le caratteristiche generali del sistema proposto, i requisiti di sistema necessari per il funzionamento (caratteristiche tecniche dei server virtuali, sistema operativo, software di base, DBMS) ed il relativo dimensionamento tale da assicurare adeguati livelli prestazionali presso la Server Farm dell’Ente.

Il livello di aderenza in termini di compatibilità, integrabilità e modalità di fruibilità, sarà uno dei criteri di valutazione. Sarà inoltre valutato il dimensionamento delle esigenze di adeguamento della Server Farm, per quanto riguarda i server, i Sistemi Operativi, i Sw di base, i DBMS (vedi Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi).

Le implementazioni software dovranno essere aderenti alle specifiche generali elencate nell’Allegato 2 - Caratteristiche generali del software. Il livello di aderenza, nonché eventuali aspetti migliorativi in termini di qualità ed efficienza, saranno uno dei criteri di valutazione (vedi Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi). Il DBMS dovrà essere relazionale e, preferibilmente, Microsoft SQL Server.

Inoltre il software inserendosi in un contesto metropolitano, dovrà essere orientato verso una gestione multi-ente pur garantendo la riservatezza dei dati dei diversi Comuni coinvolti.

Art. 4 Contesto e specifiche funzionali

4.1 Premessa

La Direzione Politiche Sociali del Comune di Genova ha necessità di personalizzare la soluzione applicativa SISA adottata in riuso dal Comune di Milano, prevedendo un graduale passaggio dal sistema informativo Sociali attualmente in uso al nuovo sistema.

In tale contesto l'Aggiudicataria dovrà condurre quindi uno studio approfondito sia del nuovo Sistema Informativo acquisito in riuso, sia degli applicativi attualmente in uso, con l'obiettivo di adeguare il software adottato alle necessità dell'Ente.

La completa implementazione del sistema informativo adottato in riuso sarà pertanto articolata in step successivi, previa analisi di dettaglio e relativi sviluppi.

Durante questo arco temporale deve essere garantita l'operatività relativamente ai:

- processi socio-assistenziali relativi alla erogazione dei servizi all'utente nelle diverse aree di intervento;
- processi amministrativi, gestionali, organizzativi della Direzione e dei Servizi Territoriali.

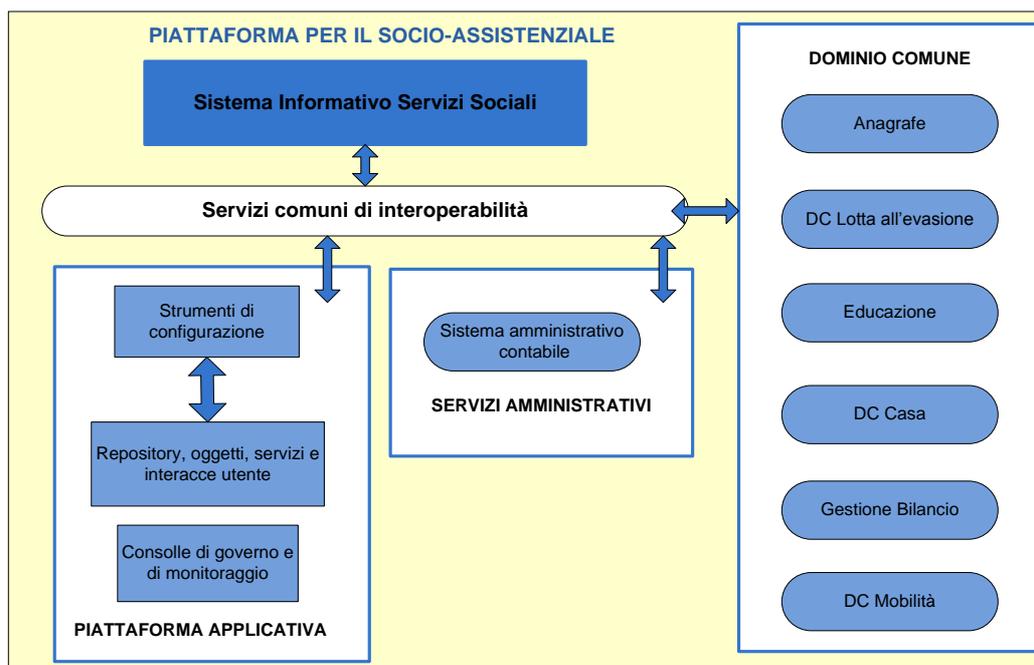
Per garantire questo obiettivo è condizione indispensabile che si realizzi, nelle procedure realizzate nella nuova piattaforma, l'allineamento automatico in tempo reale dei dati che devono convivere nel nuovo sistema e nell'attuale base dati per permettere l'utilizzo concomitante fra processi ancora gestiti con il vecchio sistema e la piattaforma oggetto della presente gara.

Nell'ambito del sistema adottato in riuso, e quindi coerentemente al cambio di piattaforma applicativa, si sintetizzano le attività e le innovazioni funzionali che dovranno essere realizzate per la sua completa implementazione:

- attività di progettazione e prima personalizzazione, coerentemente all'organizzazione dei servizi dell'Ente e delle funzionalità degli applicativi attualmente in uso da riprodurre nella nuova piattaforma. Garantire l'integrazione e l'utilizzo delle anagrafiche previste (Anagrafe, Anagrafica Dipartimentale, Contabilità, Toponomastica, Protocollo...);
- sviluppo di funzionalità mancanti;
- provvedere alla conseguente migrazione dei dati storici presenti negli applicativi preesistenti le cui funzionalità saranno gestite nella nuova piattaforma garantendone la disponibilità per la reportistica.

4.2 Modello sistema informativo acquisito in riuso

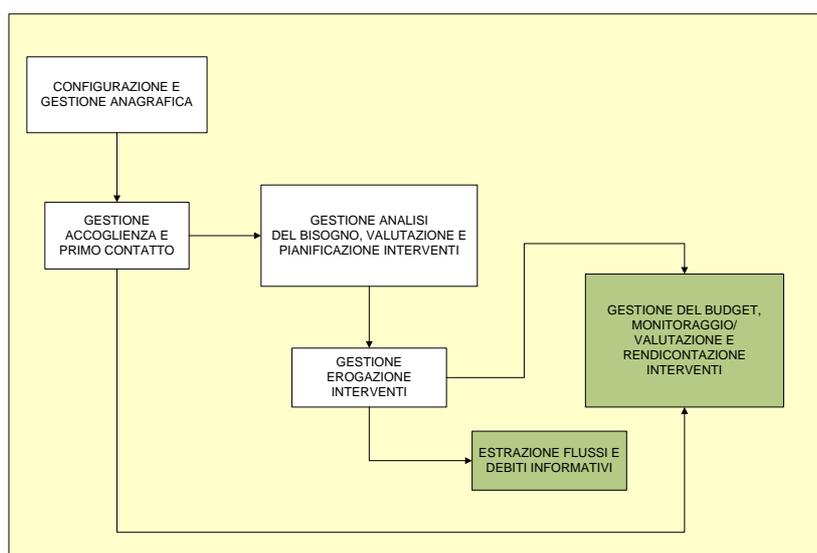
Il modello architetturale del sistema informativo dei servizi sociali acquisito in riuso, e che verrà gradatamente implementato, è riportato nel seguente schema grafico:



Il modello di riferimento del nuovo sistema informativo è quello di una architettura integrata e centrata sulla gestione dei dati dell'anagrafica dell'assistito e del suo nucleo familiare. Le anagrafiche del Soggetto e del Nucleo oggetto di Valutazione Sociale ne garantiscono l'univocità e costituiscono il punto di partenza di ogni processo o funzione implementata, essendo trasversali a tutti i servizi.

Il perimetro funzionale dell'applicativo sociale adottato in riuso si compone dei seguenti macro-processi:

- processo di configurazione funzionale e gestione anagrafica;
- processo di accoglienza e primo contatto, segretariato sociale;
- processo di analisi del bisogno, valutazione e pianificazione dell'assistente sociale;
- processo di erogazione interventi;
- processo di estrazione dei flussi e debiti informativi;
- processo di supporto al monitoraggio e controllo di gestione dei Servizi.



La logica applicativa e architettonica acquisita con il riuso prevede infatti l'implementazione di tali macro-processi intercorrelati e trasversali a tutti i moduli funzionali previsti.

I diversi moduli si articolano in flussi distinti che realizzano specifiche funzionalità, che possono accorparsi ai loro interni moduli e funzionalità comuni ad altre aree.

I servizi / processi socio-assistenziali oggetto del riuso sono classificabili nelle seguenti aree funzionali:

- **SERVIZI RESIDENZIALI E DIURNI**
- **SERVIZI A PRESTAZIONE**
- **SERVIZI EROGATIVI**
- **SERVIZI A PROGETTO**

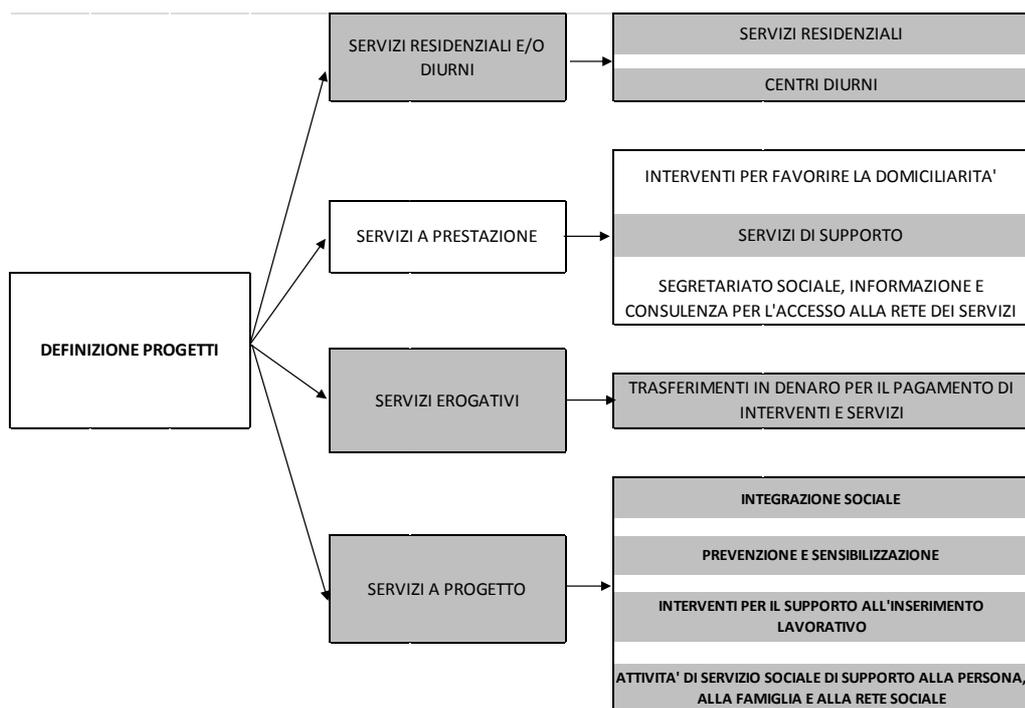
4.3 Il sistema dei servizi sociali del Comune di Genova

Attualmente il sistema informativo dei Servizi Sociali del Comune di Genova è gestito in maniera mista, sia attraverso i software applicativi tuttora in uso, che attraverso mezzi cartacei o manuali. È fruito da circa 200 operatori interni del Comune di Genova e 100 utenti esterni fornitori di servizi/prestazioni o altre pubbliche amministrazioni che accedono per eventuali visure.

La struttura organizzativa dei Servizi Sociali del Comune di Genova comprende una Direzione Centrale, cui fanno riferimento alcuni servizi tra cui l'Unità Cittadini Senza Territorio, e nove Servizi Territoriali Municipali che devono operare in modalità integrata.

L'obiettivo che si vuole perseguire è realizzare, nel nuovo strumento ICARE, i modelli di workflow dei processi socio-assistenziali dell'Ente attraverso la personalizzazione delle funzioni socio-assistenziali acquisite con il riuso.

Il disegno sotto schematizza le aree funzionali oggetto del riuso, indicando in bianco quella individuata come prioritaria dalla scrivente amministrazione, ovvero quella relativa alla Domiciliarità.



4.4 Personalizzazioni e sviluppo

Il sistema informativo acquisito in riuso ha già realizzato lo sviluppo del **modulo dell'Assistenza Domiciliare**; il Comune di Genova ha individuato prioritaria la personalizzazione di tale modulo.

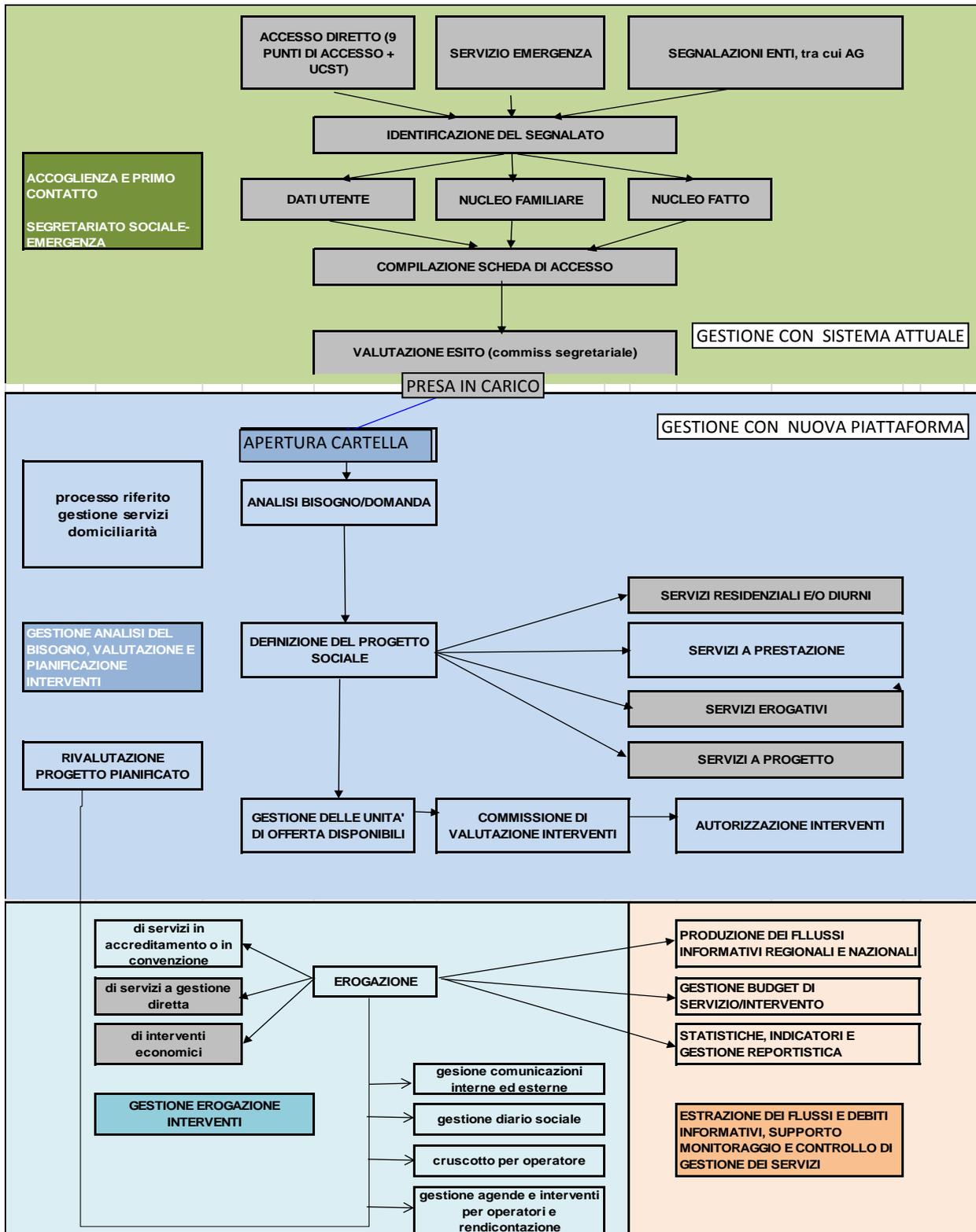
Esso fa parte dei Servizi a Prestazione, ovvero quei servizi che prevedono l'erogazione di una prestazione sociale a favore della persona. Nel modulo si dovranno considerare:

- **Assistenza domiciliare socio-assistenziale rivolta alle persone anziane e disabili;**
- **Sostegno socio educativo territoriale o domiciliare rivolto alle persone disabili;**
- **Servizi aggiuntivi (*piccole manutenzioni – consegna pasti – altri servizi*).**

Funzionalmente collegati al modulo dell'Assistenza Domiciliare sono i moduli relativi a :

- **Segretariato sociale, informazione e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi**
- **Gestione analisi del bisogno, Presa in carico, Valutazione e pianificazione interventi**

Pur considerando che l'intero workflow assistenziale, previsto nel nuovo sistema acquisito in riuso, si articola in diverse fasi che supportano l'intero processo, occorre considerare che, poiché per l'Amministrazione scrivente è urgente e prioritaria l'implementazione del modulo dell'Assistenza Domiciliare, si è ritenuto utile ridisegnare il workflow, specificandone alcune varianti.



Pertanto, all'Aggiudicataria sarà richiesta un'attività di analisi e implementazione non solo degli aspetti funzionali di dettaglio e dei relativi sottoprocessi di competenza relativi al modulo Domiciliarità, ma anche gli sviluppi necessari relativamente alle varianti indicate. Conseguentemente saranno oggetto di analisi e di sviluppo le integrazioni necessarie con le Anagrafiche e con gli altri moduli del Sistema Informativo.

4.5 Gestione accoglienza e primo contatto – Segretariato Sociale

Il modello di work-flow acquisito in riuso riconosce funzionalmente come primo step il modulo relativo all'Accesso.

In fase iniziale la scrivente Amministrazione utilizzerà per il Segretariato sociale l'applicativo attualmente in uso.

Si tratta delle funzionalità atte all'accoglienza delle domande/segnalazioni espresse da setting diversi: l'interessato, rete familiare, enti diversi (servizi sociali, sanitari, altri servizi di pubblica tutela e sicurezza).

In questa fase si procede all'identificazione del segnalato ed alla compilazione della scheda di accesso.

L'organizzazione dei servizi sociali genovesi inserisce in questa fase funzionale anche la valutazione dell'esito della fase di Segretariato Sociale che si conclude con l'eventuale assegnazione per la Presa in carico.

La funzione di Accoglienza e Primo contatto/Segretariato Sociale prende avvio:

- dall'Accesso diretto dell'utente o del segnalante presso i nove punti territoriali municipali (ATS) o presso il Servizio Unità Cittadini Senza Territorio (UCST);
- dal Servizio di Emergenza Sociale;
- da Segnalazioni di Enti diversi, tra cui l'Autorità Giudiziaria.

L'assegnazione per la presa in carico è l'ultimo step nella vecchia procedura.

La presa in carico della persona viene gestita attraverso il sistema informativo WEB Distretti che legge la base dati di segretariato sociale e ne permette l'aggiornamento e l'utilizzo delle informazioni per la successiva presa in carico.

Attraverso WEB Distretti si continuerà a gestire:

- la presa in carico della persona;
- l'individuazione degli assistenti sociali di riferimento;
- l'individuazione delle persone da valutare per la presa in carico dei servizi Domiciliari.

Il nuovo sistema, attraverso la lettura di specifiche tabelle, riconoscerà in tempo reale gli utenti dell'Assistenza Domiciliare e da qui inizierà la valutazione e la gestione del servizio di domiciliarità.

Dovranno essere comunque visualizzabili dall'operatore, nel nuovo sistema, le informazioni relative all'assistito e al suo nucleo, nonché i progetti/interventi attivati, anche relativi alla storia sociale del cittadino-utente e della sua famiglia

4.6 Funzionalità da sviluppare

4.6.1 Analisi del bisogno, valutazione e pianificazione/autorizzazione degli interventi di domiciliarità

Comprende le funzionalità atte a supportare l'attività dell'assistente sociale che opera presso i Servizi Sociali in tutte le fasi di presa in carico, valutazione, pianificazione degli interventi di assistenza domiciliare e rivalutazione del caso.

Dal punto di vista organizzativo, l'Amministrazione scrivente organizza le funzioni di presa in carico, analisi del bisogno, valutazione, pianificazione e autorizzazione degli interventi, presso nove servizi territoriali municipali (ATS) e presso il Servizio Unità Cittadini Senza Territorio (UCST).

I processi che realizzano queste funzioni e acquisiti in riuso sono:

- Apertura della cartella (rilevando la presa in carico dal vecchio sistema);
- Analisi bisogno / domanda;

- Definizione del progetto;
- Gestione delle unità di offerta disponibili per tipologia di intervento e criteri di accesso con proiezione della disponibilità di offerta e previsione di spesa;
- Valutazione e Autorizzazione interventi;
- Gestione Comunicazioni;
- Rivalutazione progetto pianificato e su segnalazione;
- Gestione diario del caso.

Le personalizzazioni del modulo Domiciliarità dovranno prevedere:

- il recupero delle informazioni presenti sul sistema in uso relative all'accesso/Segretariato sociale;
- il recupero delle informazioni relative alla presa in carico presenti negli applicativi già in uso;
- l'aggiornamento della base dati del vecchio sistema con le informazioni scritte dagli operatori sulla nuova piattaforma relativamente ai processi della Domiciliarità atto a garantire la riconoscibilità della conclusione della assistenza domiciliare anche nella base dati preesistente;
- la gestione dei processi Definizione del progetto e Rivalutazione del progetto pianificato (ad oggi non informatizzati);
- la Gestione Comunicazioni e la Gestione diario del caso prevedendo l'utilizzo dei servizi di protocollazione dell'Ente;
- la gestione delle unità di offerta disponibili, della valutazione e autorizzazione degli interventi tenendo in considerazione quanto segue:
 - i dati relativi alla programmazione delle risorse, alla pianificazione degli interventi, alla verifica delle prestazioni rendicontate da parte del "prestatore", all'autorizzazione alla liquidazione devono essere gestiti a livello territoriale;
 - la Lista Attesa è gestita a livello territoriale;
 - l'Autorizzazione interventi, oltre a quanto già previsto con il riuso, deve prevedere l'integrazione con altri sistemi informativi dell'ente: Protocollo (protocollazione della domanda e comunicazioni con utente e soggetti diversi);
 - le funzioni relative al monitoraggio sono gestite a livello territoriale e a livello centrale per ogni fase.

4.6.2 Gestione dell'erogazione degli interventi di domiciliarità e del budget

I sottoprocessi che dovranno essere previsti e integrati per l'erogazione dei servizi a prestazione relativi alla domiciliarità sono quelli legati ai servizi in accreditamento o in convenzione.

La funzione di liquidazione delle fatture e/o erogazione voucher avviene territorialmente ma necessita di integrazione con il sistema informativo del Bilancio in uso al Comune di Genova (SIB).

4.6.3 Rendicontazione degli interventi, estrazione dei flussi e debiti informativi, monitoraggio, valutazione e controllo dei servizi di domiciliarità

Oltre a quanto già configurato con il riuso, la soluzione dovrà implementare ulteriori personalizzazioni in merito alla rendicontazione delle prestazioni erogate dai Fornitori in relazione alle specifiche necessità dell'Amministrazione.

L'estrazione dei flussi e debiti informativi comprende le funzionalità finalizzate alla produzione di flussi informativi verso Enti/Istituzioni esterne a livello regionale/nazionale in base a quanto stabilito dalla normativa di riferimento.

Il monitoraggio e controllo sono finalizzati al supporto decisionale della programmazione delle azioni da intraprendere a livello di Servizio cittadino e territoriale.

Sono necessarie per questa funzione le possibilità di monitoraggio di dati non solo economici ma anche relativi al tipo utenza, interventi ecc.. e la produzione di report conseguenti.

Art. 5 Integrazioni con altri sistemi o basi dati

Tutte le integrazioni dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con la piattaforma SOA - Services Oriented Architecture - dell'Ente segnalata nell'Allegato 5 – "Piattaforme applicative trasversali".

Si elencano i sistemi o basi dati da integrare con il sistema di assistenza domiciliare:

- Interoperabilità SOA - Services Oriented Architecture, e Librerie di WEB SERVICES
- Protocollo corrispondenza
- Gestione documentale
- Piattaforma di pagamento e Punto unico "Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili" integrato al servizio nazionale "PAGOPA – Nodo Pagamenti"
- Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione
- Sistema di gestione dell'anagrafe dipartimentale
- Segretariato Sociale (accesso)
- Web Distretti (presa in carico)
- Scheda tecnica degli utenti dei servizi sociali

5.1 Protocollo

Per tutte le operazioni di ricezione o spedizione di documentazione occorre il collegamento automatico con il protocollo generale dell'Ente. Deve essere possibile la protocollazione e la fascicolazione con un protocollo terzo, in particolare:

- acquisizione di un numero di protocollo;
- verifica di un numero di protocollo (dato un numero deve ritornare i meta-dati associati, qualora vi siano i livelli di autorizzazione opportune);
- inserimento di una registrazione in un fascicolo;
- creazione di un nuovo fascicolo;
- ricerca delle registrazioni di un fascicolo.

Per quanto riguarda la funzione di invio posta elettronica (sia PEC che posta ordinaria) è richiesto che il sistema informativo possa effettuare spedizioni e ricevimenti di tutti i documenti prodotti all'interno della procedura. L'invio di PEC (o mail) potrà avvenire, a seconda delle esigenze organizzative tramite protocollo o direttamente dal software della nuova piattaforma.

Il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali per l'integrazione tramite web services come meglio specificato nell'Allegato 5 – "Piattaforme applicative trasversali".

5.2 Gestione documentale

La gestione dei documenti verrà effettuata avvalendosi dei servizi del sistema documentale dell'Ente. Il Comune di Genova fornirà le specifiche funzionali per l'integrazione tramite web services come meglio specificato nell'Allegato 5 – "Piattaforme applicative trasversali".

5.3 Punto unico dei pagamenti

Le riscossioni delle contribuzioni, che alcuni servizi a domanda individuale richiedono agli utenti, potrebbero essere realizzati attraverso diverse modalità di pagamento (MAV, addebiti SEPA, online, ecc.). Le richieste di contribuzione dovranno pertanto essere trasmesse al punto unico con standard prefissati e contemporaneamente dovranno essere elaborati i flussi di ritorno per l'acquisizione dei versamenti.

5.4 Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione

La gestione delle risorse finanziarie sia per quanto riguarda le uscite (es. pagamento fatture delle coop o rette degli istituti) che le entrate (contribuzioni degli utenti) è realizzata attraverso tabelle e viste materializzate messe a disposizione dal sistema del bilancio che forniscono tutte le informazioni aggiornate quotidianamente su disponibilità, impegni, capitoli, ecc...

5.5 Sistema di gestione dell'anagrafe dipartimentale

Qualunque utente venga in contatto con il sistema dei servizi sociali e dei servizi scolastici (anagrafe scolastica, e servizi correlati alla scuola) viene censito nell'anagrafe dipartimentale. Il codice utente qui generato è la chiave esterna in qualsiasi tabella abbia riferimenti al singolo utente.

5.6 Segretariato Sociale (accesso)

La procedura permette la registrazione nella propria base dati di tutte le segnalazioni pervenute a qualsiasi titolo e da qualsiasi segnalante. La lettura di questa base dati permette a tutto il sistema di conoscere le segnalazioni e quindi, di procedere ad eventuali prese in carico e apertura scheda utente. Segue scheda relativa.

SEGRETARIATO SOCIALE ED EMERGENZA

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: REGISTRAZIONE ACCESSO e INTERVENTI SERVIZIO EMERGENZA

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: applicativo dove vengono registrate le segnalazioni e gli accessi dell'utenza relativamente all'espressione di una problematica e alla richiesta di intervento. La segnalazione si compone di una parte relativa al "Segnalante" che può essere persona o ente, e una parte relativa al "Segnalato" che può essere già presente in anagrafica dipartimentale o altrimenti esservi inserito già in questa fase. Le voci relative alle Richieste, ai Problemi, agli Enti segnalanti o ad altre informazioni che tipizzano la segnalazione o il segnalato sono completamente parametrizzate e quindi liberamente configurabili e modificabili dall'amministratore. Le segnalazioni relative ai segnalati identificati e quindi in anagrafica dipartimentale possono essere collegate con la presa in carico dell'utente all'interno dell'applicativo WebDistretti.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Comune di Genova / assistenza GoaDev srl

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- Funzioni: creazione, aggiornamento e storicizzazione delle Segnalazioni e degli Interventi d'Emergenza. Reportistica e ricerca storica delle informazioni.
- Dati: informazioni di natura sociale, economica, sanitaria, famigliare ecc.. riguardanti gli utenti dei Servizi Sociali che si presentano in Accesso o che vengono conosciuti durante servizio Emergenza.

ARCHITETTURA TECNICA:

- DataBase: SQL Server Microsoft
- Applicativo: applicazione web sviluppata in asp; VB.

5.7 Web Distretti (presa in carico)

Nell'attuale sistema la presa in carico dell'utente per il servizio di assistenza domiciliare si realizza nella creazione di un record in due specifiche tabelle correlate. La lettura di tali tabelle permette di "riconoscere" gli utenti dell'AD e nel contempo, l'aggiornamento di uno specifico campo, permette di rendere noto a tutto il sistema l'eventuale chiusura, o variazione di tipologia, del servizio. Segue scheda relativa.

WEBDISTRETTI

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: GESTIONE ANAGRAFICA UTENTI "SOCIALI" - GESTIONE DI ALCUNI INTERVENTI SOCIALI

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: applicativo dove avviene la registrazione della presa in carico dell'utenza con tipizzazione dello stato utente e della Tipologia Utenza, associazione degli operatori; collegato con Anagrafe cittadina, con anagrafica dipartimentale, con il Segretariato Sociale, con Scheda Tecnica; tramite id_anagrafica visualizza l'informazione se l'utente è presente nel sistema informativo Educativi. L'applicativo gestisce attualmente i seguenti interventi: Domiciliarità Anziani e Disabili, Contributi Economici sia occasionali che continuativi, Affidamento Anziani, Familiare ed Educativo (apertura posizione assicurative), Residenzialità minori (esteso a Alloggi Giovani-madrebambino), inserimento in struttura anziani, domanda di trasporto continuativo per disabili.

Esiste infine una sezione denominata INTERVENTI DIVERSI relativi sia ad interventi nominativi non compresi tra quelli sopra descritti che hanno una gestione dedicata, sia interventi di "bassasoglia"; tale sezione è utilizzata per trasmettere alle Politiche Educative l'elenco degli utenti per i quali si prevede l'esenzione automatica dalla Bollettazione Ristorazione. L'applicativo prevede l'inserimento dell'Isee per la gestione della compartecipazione alla spesa per i servizi di Domiciliarità. Inoltre utilizza attualmente un sistema di interoperabilità con un applicativo in uso al terzo settore per la registrazione delle prestazioni di Domiciliarità.

Webdistretti prevede interoperabilità con il sistema SIB per la trasmissione dei mandati di pagamento e per l'acquisizione e tipizzazione delle fatture elettroniche.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Comune di Genova / assistenza GoaDev srl

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- Funzioni: creazione, aggiornamento e storicizzazione della presa in carico dell'utenza con reportistica e ricerca storica delle informazioni; creazione, aggiornamento e storicizzazione degli interventi erogati, con reportistica sia aggregata che dettagliata sia per utenza che per spesa..
- Dati: informazioni di natura sociale, economica, sanitaria, familiare ecc.. riguardanti gli utenti dei Servizi Sociali che vengono presi in carico dal servizio e che ricevono le prestazioni di cui sopra.

ARCHITETTURA TECNICA:

- DataBase: SQL Server Microsoft
- Applicativo: applicazione web sviluppata in asp; VB.

5.8 Scheda tecnica degli utenti servizi sociali

Tutte le informazioni professionali riguardanti l'utenza e gli indicatori che definiscono la situazione personale e possono concorrere alla costituzione di graduatorie sono contenute nella scheda tecnica. Tutti i flussi procedurali potrebbero dover attingere o aggiornare tali informazioni. Segue scheda relativa.

SCHEDA TECNICA DEGLI UTENTI SERVIZI SOCIALI

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: GESTIONE SCHEDA TECNICA

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Gestione delle informazioni tecniche riguardanti gli utenti dei Servizi Sociali. La scheda è suddivisa in varie sezioni ognuna delle quali è composta da moduli che contengono le singole voci che descrivono la situazione dell'utente. Le sezioni, i moduli e le voci sono completamente parametrizzate e quindi liberamente configurabili e modificabili dall'amministratore.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Comune di Genova / assistenza GoaDev srl

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- Funzioni: creazione, aggiornamento e storicizzazione di ogni informazione riguardante il singolo utente. Reportistica e ricerca storica delle informazioni.
- Dati: informazioni di natura sociale, economica, sanitaria, familiare ecc.. riguardanti gli utenti dei Servizi Sociali.

ARCHITETTURA TECNICA:

- DataBase: SQL Server Microsoft
- Applicativo: applicazione web sviluppata in asp; VB.
- **Interoperabilità:** utilizzo di web services della ASL per la trasmissione dei dati inerenti la domanda di ricovero in istituto. Vengono gestite tutte le fasi del processo.
- **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:** La base dati costituente la scheda tecnica dell'utenza è composta da tabelle che definiscono la struttura parametrica della scheda stessa e tabelle contenenti i

dati effettivi dell'utente. Queste informazioni sono utilizzate per la gestione del caso da parte degli operatori sociali e per la messa a disposizione automatica di informazioni in caso di trasferimento dell'utente verso altri Ambiti Territoriali Sociali del territorio.

5.9 Open Data

Nell'ambito dell'esecuzione del contratto, con una tempistica da concordare, non superiore in ogni caso ai tempi di completamento del progetto, il fornitore dovrà rendere disponibile un tool per l'esportazione dei dati relativi alle banche dati in formato aperto (Open Data) per consentire la pubblicazione automatizzata (ma presidiata) sull'apposito portale. A titolo esemplificativo (non esaustivo) dovranno essere gestiti i seguenti dataset:

- Dati relativi all'utenza e alla spesa dei servizi erogati per:
 - o Tipologia di utenza
 - o Tipologia di prestazione
 - o Periodo
 - o Servizio territoriale erogatore
 - o Dati anagrafici (età, sesso, cittadinanza...)

Art. 6 Servizi professionali correlati al software applicativo

È richiesta la fornitura di tutte le attività necessarie per il corretto avvio del sistema.

Si tratta di tutti quei servizi che consentono la messa in esercizio, quali il supporto nella predisposizione degli ambienti hardware e software necessari, l'installazione delle componenti e le configurazioni software necessarie per il corretto funzionamento delle procedure installate.

6.1 Migrazione – Transcodifica dei Dati

Nella fornitura devono ritenersi comprese tutte le attività di recupero ed importazione delle banche dati, comprensive dello storico e relative ai vecchi applicativi presenti.

E' indispensabile una fase di analisi di dettaglio finalizzata a definire le corrette specifiche di popolamento dati.

Eventuali problematiche di incompatibilità o incompletezza dei dati da importare saranno affrontate e risolte dalla Ditta mediante la realizzazione di funzioni apposite volte a minimizzare le operazioni di inserimento o normalizzazione di dati.

6.2 Installazione del sistema

Il progetto deve prevedere l'esecuzione di un piano di test di preaccettazione e, a seguito dell'esito positivo di questo, la messa in produzione del sistema nelle modalità previste dal Piano di Progetto.

L'Impresa dovrà installare e attivare, con proprio personale tecnico e a proprie spese, tutta l'applicazione oggetto della presente fornitura sulle piattaforme hardware/software messe a disposizione dall'Amministrazione, inclusa la configurazione ed il collegamento dei sistemi ai posti di lavoro ed altre unità periferiche esistenti, se necessario.

Tra le operazioni d'installazione a carico dell'Impresa sono incluse, in quanto necessarie al pieno collaudo della fornitura, le attività di pianificazione, analisi, l'importazione dei dati storici, le personalizzazioni ed ogni altra attività necessaria a mettere in grado l'Amministrazione di sfruttare al meglio le potenzialità dell'applicazione.

Per l'installazione del software applicativo, l'Ente metterà a disposizione uno o più server, collegati alla rete intranet dell'Ente, per cui la Ditta dovrà offrire la versione della propria applicazione ottimizzata per tale sistema. Vedi Allegato 3 "L'architettura di rete dell'Ente e relativi server" per quanto riguarda l'attuale configurazione della server farm dell'Ente.

E' responsabilità della Ditta scegliere, dimensionare ed assemblare i vari componenti di ciascuna soluzione software offerta per assicurarne la perfetta integrazione e compatibilità al fine di ottenere il miglior funzionamento complessivo possibile.

Ogni rilascio dovrà comprendere l'installazione dei prodotti software e la verifica mediante una dimostrazione pratica del corretto funzionamento del software su dati di prova desunti da dati reali forniti dal Comune.

6.3 Documentazione tecnica e utente

Per tutte le componenti di software applicativo e d'ambiente fornite, dovrà essere rilasciata tutta la documentazione specifica.

La documentazione dovrà essere fornita in formato digitale e dovrà includere:

- specifiche tecniche e funzionali generali: devono fornire le necessarie informazioni per comprendere il funzionamento dell'intero sistema;
- descrizione completa e commentata della struttura della base dati comprensiva di dizionario dati schema logico e relazioni delle sue componenti; specifiche circa l'integrità referenziale del DB e documentazione di eventuali Trigger e Stored Procedure;
- documenti d'analisi e progetto elaborati nelle forme consuete dal Fornitore;
- manuali sistemistici ad uso degli utenti informatici, comprensivi dei manuali di installazione e configurazione del sistema;
- manuali operativi ad uso degli utenti amministratori;
- manuali utente ad uso degli utenti gestionali;
- help on line (opzionale).

Le varie funzionalità, strutture di dati, metodi ed operazioni del sistema dovranno essere documentate in modo esauriente, sia dal punto di vista dell'utente gestionale, ai fini dell'utilizzo dei programmi applicativi, sia dal punto di vista dell'utente informatico, ai fini della manutenzione dei programmi stessi.

La documentazione, salvo in casi autorizzati espressamente dal committente ed eventualmente relativi a manuali sistemistici, dovrà essere in lingua italiana. Tutti i documenti realizzati dall'aggiudicatario nell'ambito dello svolgimento dei servizi (progetti, schemi, documentazione, manuali, descrizioni, note operative ecc.) saranno di proprietà della Amministrazione.

Il Comune potrà riprodurre la documentazione su supporto cartaceo o in formato digitale, nonché pubblicarla liberamente sui siti interni del Comune, anche nel caso in cui la stessa contenga sezioni di proprietà di terze parti.

In particolare la documentazione potrà essere utilizzata per favorire l'eventuale riuso dei programmi da parte di altre amministrazioni o enti esterni.

In caso di modifiche agli applicativi, l'aggiudicatario si impegna a fornire contestualmente la versione aggiornata della documentazione, sempre in formato digitale.

6.4 Collaudo

Il collaudo è inteso a verificare, per tutti i prodotti software forniti, la conformità alle caratteristiche tecniche offerte in gara ed agli adeguamenti necessari.

Il collaudo definitivo del sistema avviene con un "piano di test" concordato tra le parti.

Il collaudo potrà avere il seguente esito:

- positivo: in tal caso determina la conclusione del progetto con riferimento alla fornitura iniziale;
- sospeso con rinvio: in tal caso dovrà essere ripetuto entro un periodo che va da 10 a 40 giorni;
- negativo: a tale esito si arriverà se, dopo due sospensioni con rinvio, il collaudo non potrà ancora avere esito positivo e sarà causa di risoluzione del contratto.

Il collaudo di cui è redatto verbale scritto avviene presso una delle sedi del Comune di Genova, alla presenza del Capo Progetto referente per il fornitore e del responsabile dell'esecuzione per l'Amministrazione e degli altri soggetti necessari a tale attività.

6.5 Formazione degli utenti

La formazione degli utenti sarà organizzata "on site", presso sedi del Comune; sarà erogata da istruttori incaricati dalla Ditta e sarà rivolta alle diverse tipologie di utenti del sistema (controllo progetti, amministratori etc).

Il modulo formativo fornirà informazioni generali sull'ambiente di riferimento e informazioni specifiche sulle funzionalità del sistema e sul loro utilizzo da parte degli utenti.

Il programma formativo, rivolto ad un numero ristretto di soggetti, dovrà essere contestualizzato alla specifica realtà e alle esigenze dell'Ente.

Nello specifico, gli obiettivi formativi sono i seguenti:

- programmatori: acquisire le competenze per sviluppare software utilizzando la piattaforma ICARE;
- sistemisti: acquisire le conoscenze per mantenere, ottimizzare e reinstallare la piattaforma in caso di necessità;
- amministratori: acquisire le conoscenze di gestione dello strumento ICARE per creare/modificare i flussi di lavoro, gestire i profili utente, gestire la configurazione multiente, predisporre report occasionali o periodici anche di media-alta complessità;
- utenti esperti: acquisire le conoscenze per operare sulla procedura con competenza avendo conoscenza di ogni funzionalità tale da poter istruire gli utenti del sistema e supportarli in ogni fase di lavoro.

Si prevedono, quindi, 4 moduli formativi, fruibili in aula messa a disposizione dall'Ente.

6.6 Assistenza all'avviamento

La fornitura include un'attività di assistenza all'avviamento con lo scopo di affiancare e supportare gli utenti

amministratori e gestionali, nonché il personale sistemistico nel corretto utilizzo del Sistema.

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi del Comune situate in Genova e comporterà l'utilizzo di personale appositamente dedicato dalla Ditta allo scopo con caratteristiche professionali adeguate.

6.7 Garanzia

Il sistema deve essere coperto da garanzia (manutenzione correttiva, adeguativa, help desk) per un periodo di almeno 12 mesi dalla data dell'avvio in esercizio. In offerta dovranno essere dettagliatamente descritte tutte le condizioni di garanzia.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE REALIZZAZIONE**

ALLEGATO 2 - Caratteristiche generali del software

Il presente documento sarà utilizzato per la valutazione delle offerte tecniche presentate dai concorrenti (voce di attribuzione punteggio: Livello di aderenza al doc "Allegato 2 - caratteristiche generali del software") senza tuttavia definire alcuna clausola di esclusione.

Art.1 - Impostazione fisica e logica dei dati e loro gestione e storicizzazione

Il software applicativo prodotto per il Comune di Genova dovrà garantire un elevato grado di flessibilità di gestione dei dati, di modellazione delle logiche di elaborazione e dei processi, per consentire il rapido e agevole recepimento delle evoluzioni della struttura organizzativa e dei processi sottostanti e per la gestione e l'esportazione dei dati.

Ogni componente o modulo software dovrà essere completamente e coerentemente integrato con gli altri componenti o moduli software (interni ed esterni al Sistema oggetto della fornitura) per quanto riguarda i dati gestiti. Ciò significa, in particolare, che il database di riferimento dell'applicazione sarà unico (per lo meno dal punto di vista logico e gestionale) e adeguatamente normalizzato, allo scopo di evitare ogni duplicazione e inconsistenza dei dati.

Il software applicativo dovrà permettere la storicizzazione completa delle informazioni nonché di tutti i parametri, i codici ed i dati tabellari che consentono di effettuare ricalcoli e ricostruzioni automatiche di situazioni storiche pregresse.

Ogni variazione su un dato (o su una combinazione di dati nel database) dovrà produrre in automatico l'aggiornamento di tutti i dati derivati (utilizzati nei processi

connessi), in modo da rendere congruente la nuova situazione, a partire dalla data di validità della variazione, e tenendo conto degli effetti già prodotti dalla precedente informazione.

L'applicazione dovrà essere strutturata su più livelli con lo strato 'funzionale applicativo' ben distinto dallo strato 'dati'. In questa sede non vengono definiti requisiti sui livelli (3tier 4tier) in quanto tale specifica dipende dall'architettura tecnologica proposta. L'offerente dovrà indicare quale database management system (DBMS) intende utilizzare per lo strato dati. Il DBMS dovrà essere relazionale e tra quelli più diffusi sul mercato.

Art.2 - Architettura WEB, indipendenza dal Sistema operativo e dal Browser

In particolare la fruizione dei sistemi per gli utenti interni dovrà avvenire tramite software web distribuito centralmente preferibilmente senza richiesta di installazione di componenti aggiuntivi sulla postazione di lavoro fatti salvi per quelli infrastrutturali. Si evidenzia che si predilige una soluzione web pura, senza necessità di plug-in, componenti aggiuntivi, macchine virtuali. Al fine di poter utilizzare l'applicazione in modalità "telelavoro" deve essere possibile l'utilizzo tramite protocollo https.

Il software applicativo dovrà essere sviluppato usando tecnologie indipendenti dal Sistema Operativo, consentendone quindi l'utilizzo sia su piattaforme proprietarie (Windows) che OpenSource (Linux).

Il software applicativo dovrà essere in grado di utilizzare senza limiti funzionali i principali Browser (Mozilla Firefox, Chrome, Microsoft Internet Explorer).

Quando l'applicazione fornisce servizi ad utenti esterni quali cittadini, imprese, altre pubbliche amministrazioni o portatori di interessi diversi, deve essere resa disponibile in tecnologia web pura ed essere compatibile con il maggior numero di browser utilizzabili anche su diversi sistemi operativi tra cui:

Sistema operativo	Browser
Microsoft Windows	Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome
Linux	Mozilla Firefox, Google Chrome
Mac OS	Safari, Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome
Android	browser nativo, Mozilla Firefox, Opera

Art.3 - Integrazione con sistemi di Office Automation

Il sistema proposto dovrà, all'interno di vari moduli, potersi integrare con sistemi di produttività individuale (office automation) oppure gestire internamente tali funzioni, in particolare è opportuna:

- l'integrazione con un word processor in tutte le fasi di redazione dei documenti, atti e certificati in grado di salvare documenti nei formati .doc, .odt, .rtf;
- l'integrazione con un sistema di gestione dei fogli elettronici in tutti i contesti in cui sono proposti dati in formato tabellare per funzioni di esportazione nei formati .xls, .ods, .csv.

Il software applicativo dovrà interoperare con pacchetti d'automazione d'ufficio – videoscrittura, fogli elettronici.. - “open” e non essere quindi vincolato all'utilizzo di pacchetti proprietari, dovrà dare la possibilità di generare dinamicamente documenti e modulistica con alternanza di parti fisse e parti variabili.

Art.4 - Sistema di autenticazione

L'accesso all'applicativo da parte degli utenti interni avviene tramite le stesse credenziali utilizzate per l'accesso alla rete interna. Tutti gli utenti interni sono definiti in un'unica directory LDAP coincidente con un dominio Active Directory basato su Windows Server 2008. L'applicativo dovrà garantire l'autenticazione tramite protocollo LDAP. Fermo restando che i livelli di abilitazione differenziati dei singoli utenti, saranno definiti all'interno del software oggetto del presente capitolato, si evidenzia che la presente integrazione non deve prevedere una duplicazione delle credenziali, bensì un accesso in tempo reale alla Directory centrale; di conseguenza, qualora l'utente modifichi la password sulla Directory centrale, tale modifica dovrà riflettersi sul lato applicativo senza la necessità di riallineamenti forzati.

Sarà considerata titolo preferenziale e di conseguenza valutata positivamente, una integrazione più forte tramite Single Sign On per evitare agli utenti di digitare le credenziali di accesso. Resta inteso che, in caso di Single Sign On, il sistema dovrà fornire la possibilità di collegarsi con un utente diverso da quello con cui è stato fatto login alla postazione di lavoro.

Art.5 - Interfaccia Utente, usabilità, accessibilità

Dovrà essere adottato ogni accorgimento affinché l'utente possa essere "naturalmente" guidato e facilitato nell'utilizzo dell'applicazione. In particolare dovrà essere curata la

razionale organizzazione delle transazioni complesse, prestando particolare attenzione alle caratteristiche di usabilità quali: intuitività, composizione e disposizione delle maschere a video, organizzazione dei menu e delle funzioni, disponibilità nelle operazioni di importazione di dati esterni ed ogni altro accorgimento atto a facilitare i compiti degli utenti.

Dovranno essere curati in particolare gli aspetti relativi all'accessibilità informatica per garantire la coerenza con la normativa vigente in materia.

Il software applicativo dovrà contenere funzioni di help contestuale on-line sulle diverse funzionalità. Le pagine di help dovranno essere esposte, per tutte le funzioni utente, in lingua italiana.

Art.6 - Estrazioni Dati e Reportistica

Il software applicativo dovrà consentire di svolgere attività di reportistica avanzata.

Tutte le informazioni di interesse dovranno essere ricercabili sia attraverso funzioni standard, che automatizzino le richieste ricorrenti con maggiore frequenza, sia in maniera non predefinita, utilizzando schemi liberamente definiti dall'utente per l'estrazione parametrica dei dati secondo le diverse esigenze e privilegi degli utenti. I risultati delle interrogazioni dovranno poter essere visualizzati, stampati su dispositivi locali ed esportati secondo i più comuni formati.

Il software applicativo dovrà prevedere specifiche funzionalità che forniscano opportuni "templates" per la predisposizione di modulistica standard secondo schemi predefiniti, personalizzabili dall'utente.

Per tutti i documenti dovrà essere consentita la stampa immediata sulle stampanti locali (evitando ovunque possibile l'uso di modulistica prestampata, prefincata o a modulo continuo), assicurando la completa gestione delle operazioni di stampa con visualizzazione della c.d. "anteprima" a video, ristampa di documenti già emessi e ripartenza da una certa pagina.

Art.7 - Amministrazione funzionale e sistemistica del Sistema

Il software applicativo dovrà consentire il facile svolgimento, da parte degli utenti amministratori, di tutte le operazioni di gestione e amministrazione dei dati contenuti nelle tabelle generali e di impostazione parametrica. A questo proposito, la Ditta renderà disponibili i dati precaricati del maggior numero possibile di tabelle generali nonché l'eventuale passaggio dati dalla base dati attuale a quella fornita.

Il software applicativo dovrà disporre di meccanismi di monitoraggio e di tracciabilità di tutte le attività ("log") e le interazioni utente/sistema (identificativo utente, indirizzo IP della postazione, data-ora e tipo della transazione, operazione svolta, la stazione, ecc.), con possibilità di visualizzazione e/o stampe riservate e relativi strumenti di gestione (backup logs, cancellazione logs obsoleti, etc).

Il software applicativo dovrà avere al suo interno funzioni di controllo non solo formale dei dati, ma anche di controllo logico che permettano di garantire la congruità dei dati inseriti.

Il software applicativo dovrà essere dimensionato per sostenere il carico di lavoro transazionale prodotto dalla quantità indicata di utenti contemporaneamente collegati per la normale attività d'ufficio. Dovrà quindi essere strutturato in modo da assicurare prestazioni e tempi di risposta adeguati. Tali parametri verranno valutati in maniera indipendente dall'influenza delle condizioni della rete Intranet dell'Ente e delle macchine server e client utilizzate.

Il software applicativo dovrà prevedere adeguati strumenti di sicurezza nell'accesso ai dati e di personalizzazione dei profili di utenza per l'abilitazione alle funzionalità previste per ciascun profilo, garantendo la riservatezza delle informazioni gestite, a norma del D. Lgs. 196/03 e ss. mm.

Particolare attenzione dovrà essere attribuita ai dati riservati ed ai dati sensibili ai sensi della normativa sulla tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Su tali dati dovranno potersi applicare politiche di protezione e tutela tali da garantire il pieno rispetto della normativa vigente. Tali politiche saranno puntualmente specificate nell'offerta tecnica e saranno specificati i dati sui quali applicare le politiche definite.

Dovrà essere adottato un protocollo di comunicazione sicuro e crittografato (HTTPS).

Tutte le elaborazioni batch, comprese le riorganizzazioni periodiche degli archivi, dovranno essere progettate accuratamente in modo da poter essere eseguite con sufficiente sicurezza.

Art.8 - Interoperabilità

Al fine di garantire una reale integrazione di tutte le banche dati e le funzionalità applicative trasversali, interne od esterne al sistema, e di minimizzare quindi la quantità di operazioni da parte degli utenti finali, Il software applicativo dovrà prevedere la disponibilità di adeguati strumenti di interfacciamento automatico dei dati e delle funzionalità trasversali gestiti con quelli delle altre applicazioni usate dall'Amministrazione al proprio interno e/o in collegamento con altri Enti della P.A. quali:

- Web Services, interfacce, programmi, routine richiamabili, protocolli "API" e simili (sia batch che TP) da mettere a disposizione del personale tecnico dell'Amministrazione, per predisporre all'occorrenza interscambi automatici di dati con altre applicazioni;
- Collegamenti software per integrare on line i dati di valenza generale indicati dall'Amministrazione tra quelli già esistenti nel sistema informativo.

Il software applicativo dovrà quindi prevedere una "libreria" di web service per consentire a tutti gli applicativi dell'Ente, nonché quelli esterni autorizzati, la fruibilità dei dati di valenza generale e delle funzionalità applicative trasversali.

Tutti i web service, ad eccezione di quelli per utilizzo cartografico, dovranno accettare richieste utilizzando il protocollo SOAP vers. 1.1 ed eventualmente anche il protocollo SOAP vers. 1.2.

Tutti i web service devono essere documentati in modo esaustivo, in particolare devono essere disponibili tutti i documenti WSDL, scritti utilizzando il linguaggio WSDL vers. 1.1 ed eventualmente anche in WSDL vers 1.2 e WSDL vers 2.0. dovranno inoltre essere disponibili esempi di buste SOAP sia di richiesta che di risposta per ogni web service. Deve essere prevista la possibilità di utilizzo dei parametri http user e password a garanzia di un controllo sugli accessi.

Circa l'utilizzo di web service messi a disposizione da altri sistemi interni ed esterni, raggiungibili tramite l'Enterprise Service Bus dell'Ente, le chiamate devono essere parametrizzate in modo che sia possibile cambiare l'url del web service chiamato senza dover modificare o ricompilare il software.

Art.9 - Usabilità a livello Città metropolitana

Il software applicativo deve poter essere utilizzato a livello di Città Metropolitana tramite un centro servizi a disposizione dei Comuni interessati, quindi deve essere "multiente".



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE REALIZZAZIONE**

ALLEGATO 3 - L'architettura di rete dell'Ente e relativi Server

Il presente documento sarà utilizzato per la valutazione delle offerte tecniche presentate dai concorrenti (voce di attribuzione punteggio: Livello di aderenza al doc "Livello di aderenza al doc "Allegato 3 - Architettura di rete e Server Farm") senza tuttavia definire alcuna clausola di esclusione.

La maggior parte dei server dell'Ente (circa 90 server fisici, 260 server virtualizzati) è collocata presso la Server Farm dell'Outsourcer.

Tutti i server sono in tecnologia Intel X86, per quanto riguarda l'ambiente Microsoft i sistemi operativi installati sono i seguenti: Windows Server 2000, 2003 2008 e 2012; sono inoltre presenti circa 80 sistemi Linux, tipicamente su distribuzioni Red Hat e Centos, utilizzati come Web/Application Server, Database Server, posta elettronica e per altre funzioni ausiliarie.

La quasi totalità dei sistemi in produzione risiede su una piattaforma di virtualizzazione Vmware Vsphere definita su due cluster dotati complessivamente di 21 nodi. (server Esxi). Per tutti i nuovi sistemi è richiesto l'utilizzo di questa tecnologia.

Le sedi principali sono interconnesse attraverso una infrastruttura di rete MPLS con velocità di 1000 Mb/s.

Servizio di housing (Server Farm)

La struttura è dotata di sistemi di condizionamento e antincendio, di generatori di energia (Ups) ad alta affidabilità. E' presente inoltre un presidio operativo garantito da personale adeguato.

I sistemi sono installati in una sala dedicata esclusivamente al Comune di Genova.

La sala, oltre all'impiantistica di base, è corredata di:

- N° 2 rack messi a disposizione dall'Outsorcer (oltre a 1 rack in sala backup e 1 in sala telecomunicazioni) e 7 rack di proprietà del Comune

Sono presenti sette enclosure per Blade Server dotati delle seguenti tipologie di server/chassis:

- 3 chassis HP: modello BladeSystem c7000
 - server blade HP: ProLiant BL 460c G5/G6/G7/Gen8
- 2 chassis IBM: blade center E
 - server blade IBM: HS20/HS21
- 1 Chassis IBM: blade center H
 - Server blade IBM: HS22/HS23

E' presente un sottosistema SAN Emc2 VNX-5400 interconnesso agli enclosures Blade attraverso switches in Fibra ottica a 8 Gb/s.

Per la connettività di rete, sono installati apparati di rete Cisco in grado di rendere disponibili:

- N° 96 porte 10/100 Mbps
- N° 96 porte 10/100/1000 Mbps

L'effettiva disponibilità di porte dipende dall'evoluzione dell'infrastruttura nel tempo; la situazione può e deve essere verificata al momento dell'eventuale avvio di un nuovo progetto.

L'accesso alla rete Internet è garantito da un collegamento con velocità 1000 Mb/s.

La connettività geografica alla Wan aziendale viene effettuata a velocità 1000 Mb/s.

Esistono inoltre circa 250 sedi decentrate collegate alla WAN aziendale con tecnologia ADSL/HDSL/Fibra Ottica.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE REALIZZAZIONE**

**ALLEGATO 4 – Sviluppo, Manutenzione e Assistenza
del Software del Comune di Genova**

1. DEFINIZIONI

- **Per Manutenzione Correttiva (MAC)** si intende l'attività di manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria o malfunzionamento e volta a riportare il software nello stato in cui esso possa eseguire una funzione richiesta in fase di analisi: comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi.
- **Per Manutenzione Adeguativa (MA)** si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed alle modifiche organizzative e normative che dovessero intervenire.
- **Per Manutenzione Evolutiva (MEV)** si intende l'attività di manutenzione volta a modificare funzionalità esistenti a seguito di cambiamenti sostanziali dei processi informativi automatizzati o ad apportare migliorie ad aspetti funzionali delle applicazioni non precedentemente concordati con l'Amministrazione nelle fasi di analisi.
- **Per Sviluppo Software (SVS)** si intende l'attività di Sviluppo di una nuova applicazione "ad hoc" ovvero la personalizzazione di un pacchetto software esistente (acquistato, licenziato o acquisito in riuso) ovvero la reingegnerizzazione totale di un pacchetto software di proprietà dell'Amministrazione.
- **Per Assistenza Help Desk (HD)** si intende l'attività di assistenza di primo e secondo livello all'utente sugli applicativi, dalla presa in carico della richiesta alla risoluzione della stessa.

2. METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Per l'erogazione dei servizi di **Sviluppo Software** (ad "hoc" o personalizzazione di pacchetto esistente o acquisito per riuso – (SVS) o di **Manutenzione Evolutiva (MEV)** il Fornitore può adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software che ritiene più opportuna al caso in esame, rispettando tuttavia i requisiti minimi di seguito specificati:

1. Il processo di sviluppo deve essere articolato almeno nelle seguenti fasi, chiaramente definite e distinte, e produrre i documenti e i sistemi software di seguito specificati:

Fase	Documenti	Sistema software
ANALISI DEI REQUISITI UTENTE	Specifica - dettagliata quanto basta a seconda della complessità del problema - dei requisiti	
DISEGNO DELLA ARCHITETTURA	Modifica al modello concettuale e logico delle basi dati se necessario; Specifica tecnica dettagliata della modifica richiesta	
PROGETTO DI	Ulteriori specifiche tecniche, se necessarie;	

DETTAGLIO, SVILUPPO E TEST	Documentazione dei test che si effettuano per verificare la modifica e sua integrazione	Modifica completa e testata nell'ambiente di test
COLLAUDO (per SVS)	Documento di collaudo firmato per accettazione dal Fornitore e Rappresentanti dell'Amministrazione (Direzione committente; Sistemi Informativi)	
RILASCIO	Note per l'Utente Note operative e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione) Note tecniche del prodotto (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software e comprensivo delle istruzioni per l'installazione se necessario)	Modifica finale integrata nell'ambiente di produzione

2. Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

3. Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto alle norme vigenti e alle migliori pratiche professionali e realizzato a regola d'arte. Nel caso il requisito della qualità non sia rispettato, l'Amministrazione si riserva il diritto di rifiutare il prodotto consegnato e di richiederne l'adeguamento che dovrà avvenire a carico ed oneri del Fornitore. Il Fornitore sarà ritenuto responsabile dei maggiori tempi conseguenti alle esigenze di adeguamento della qualità, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio e delle eventuali penali.

3. MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi.

Servizi	Modalità di erogazione	Remunerazione
Presenza in carico	Una tantum a inizio fornitura	A corpo
Manutenzione Correttiva (MAC)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Adeguativa (MA)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Evolutiva (MEV)	A richiesta	Su stima: a ore-giorni o a corpo

Sviluppo Software (SVS)	A richiesta	Su stima: a ore-giorni o a corpo
Assistenza Help Desk (HD)	Continuativa	A corpo
Passaggio di consegna	Una tantum a fine fornitura	A corpo

Modalità di erogazione “continuativa”: i relativi servizi si intendono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di assegnazione fornitura e fino al termine della stessa, durante tutti i giorni lavorativi dell’anno, in accordo con le seguenti procedure:

Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

- richiesta di intervento da parte dell’Amministrazione;
- conferma da parte del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento;
- esecuzione dell’intervento;
- chiusura dell’intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell’Amministrazione e segnalazione tramite mail in caso di esito negativo.

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

- proposta da parte del Fornitore o richiesta dall’Amministrazione;
- approvazione della proposta – eventualmente dopo revisione - da parte della Amministrazione;
- esecuzione dell’intervento;
- chiusura dell’intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell’Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

Servizio di Assistenza Help Desk (HD)

- chiamata da parte dell'utente dell'Amministrazione
- risposta da parte del Fornitore e registrazione della chiamata in un sistema di Ticketing
- risoluzione della chiamata da parte del Fornitore e chiusura del ticket o proposta di MAC.

Modalità di erogazione “a richiesta”: i relativi servizi si intendono erogati dietro specifica richiesta dell'Amministrazione e sulla base della seguente procedura:

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione
- comunicazione da parte del Fornitore del preventivo dei tempi e costi di intervento
- approvazione del preventivo – eventualmente dopo revisione - da parte dell'Amministrazione e autorizzazione a procedere da parte del riferimento dell'Amministrazione
- esecuzione dell'intervento
- chiusura dell'intervento da parte del fornitore
- verifica da parte dell'Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

I servizi erogati con modalità “a richiesta” sono remunerati in base al preventivo di stima del lavoro in ore/giorni approvato dall'Amministrazione e corrisposto dopo l'accettazione scritta prevista in caso di esito positivo.

4. ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI

PRESA IN CARICO: del sistema che l'Amministrazione trasferirà al Fornitore all'inizio del rapporto del servizio; tempo della fase: quindici giorni dal giorno di assegnazione della fornitura.

ESERCIZIO: In questo periodo dovranno essere attivati e assicurati tutti i servizi di ESERCIZIO previsti dalla presente gara: tempo di fase corrispondente al periodo intercorrente tra la fine della presa in carico e la scadenza della fornitura.

PASSAGGIO DI CONSEGNA: alla conclusione del contratto di fornitura e solo nel caso di mancata conferma del fornitore in essere, per il periodo di quindici giorni verranno effettuati i lavori inerenti al passaggio di consegne al nuovo fornitore.

5. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Gli SLA definiti nel presente articolo devono essere garantiti dal Fornitore.

Il rispetto degli SLA non esaurisce gli obblighi del Fornitore che è tenuto all'integrale rispetto di tutti i requisiti specificati nei documenti di gara e all'erogazione di tutti i servizi previsti a regola d'arte.

Salvo diversa indicazione, si assumono le seguenti definizioni:

- “giorno festivo: sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana
- “giorno feriale”: giorno non festivo
- “orario lavorativo”: tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30
- “ora lavorativa”: periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo
- “giorno lavorativo” periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi

Tutti i servizi e gli interventi previsti nella presente fornitura devono essere tracciati da un sistema di Ticketing, Tracking e Reporting reso disponibile dal Fornitore, che registri tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con le relative indispensabili indicazione temporali. Il sistema di Ticketing deve essere aggiornato, se presenti richieste di intervento, con cadenza giornaliera, ovvero alle ore 8.30 di ciascun giorno lavorativo deve essere aggiornato con tutti i dati relativi al giorno lavorativo precedente. Il sistema di Ticketing deve consentire, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti.

Il sistema di Ticketing deve essere accessibile in qualsiasi momento da parte degli utenti di riferimento dell’Amministrazione da web per scopi di controllo della fornitura. Il Fornitore deve inoltre produrre con cadenza mensile, entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, un tabulato complessivo di tutti gli interventi effettuati. Il tabulato deve consentire all’Amministrazione la valutazione completa degli interventi effettuati dal fornitore e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

Il sistema di Ticketing, purché conforme agli standard del software adottati dalla Amministrazione e ai requisiti funzionali sopra esposti per le verifica e il controllo, può essere liberamente scelto dal fornitore.

SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

Indicatori: MAC-01 e MAC-02

Tempo di Presa in carico (TP): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite e-mail.

Tempo medio di risoluzione (TMR): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l’effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l’Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto, l’intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l’accettazione da parte della Amministrazione.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste di interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

ALTA: malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo;

MEDIA: malfunzionamenti che impediscono l’utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene;

BASSA: malfunzionamenti di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo, ma che siano causa di inefficienza o di problemi operativi per l'utente.

Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione al momento della segnalazione.

SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA)

Indicatori: MA-01 e MA-02

Tempo di attivazione dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail.

Tempo di chiusura dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Adeguativa sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti tecnologici, organizzativi o normativi;

NON URGENTE: interventi pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.

SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV)

Indicatori: MEV-01 e MEV-02

Tempo di attivazione dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail.

Tempo di chiusura dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Evolutiva sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

URGENTE: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;
NON URGENTE: tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.

SLA relativi ai servizi di Sviluppo Software (SVS)

Indicatori: SVS-01 ; SVS-02 ; SVS-03

Tempo di presentazione proposta / prototipo (TP): intervallo di tempo per la consegna da parte del Fornitore della proposta o prototipo relativa al nuovo sviluppo;

Tempo di completamento dello sviluppo (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dello sviluppo mediante tempi e modalità da concordare. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga lo sviluppo completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte lo stesso si riterrà non concluso e il tempo di completamento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Tempo di collaudo (TE): intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura dello sviluppo e il collaudo dello stesso.

I tempi della proposta, completamento e collaudo sono definiti dalla Amministrazione al momento della richiesta.

SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk

Indicatori: HD-01 e HD-02

Tempo medio di attesa (TMA): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza help-desk da parte dell'Amministrazione via e-mail o telefono o software apposito e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk (con contestuale registrazione della chiamata nel sistema di Ticketing).

Tempo medio di chiusura (TMC): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk e la risoluzione della chiamata o l'inoltro della chiamata ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

I malfunzionamenti che danno origine a segnalazioni di Help Desk sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

ALTA: richieste su problemi che impediscono il regolare svolgimento del lavoro;

MEDIA: richieste su problemi che pur impedendo il regolare svolgimento del lavoro creano un disservizio medio-grave;

BASSA: richieste su problemi di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento del lavoro.

Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione e può essere riassegnato in caso di inoltro di chiamate ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:

Indicatore	Descrizione	Caratteristiche ulteriori	SLA: tempi
MAC-01	TP(Presa in carico) di MAC	gravità ALTA	Entro 1 ora lavorativa
		gravità MEDIA	Entro 2 ore lavorative
		gravità BASSA	Entro 8 ore lavorative
MAC-02	TMR(Media risoluzione) di MAC	gravità ALTA	Entro 8 ore lavorative
		gravità MEDIA	Entro 16 ore lavorative
		gravità BASSA	Entro 24 ore lavorative
MA-01	TA(Attivazione) di MA	Urgente	Entro 2 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 4 giorni lavorativi
MA-02	TC(Chiusura) di MA	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
MEV-01	TA(Attivazione) di MEV	Urgente	Entro 3 giorni lavorativi
		Non urgente	Entro 10 giorni lavorativi
MEV-02	TC(Chiusura) di MEV	Urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
		Non urgente	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-01	TP(Presentazione proposta / prototipo) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-02	TC(Completamento dello sviluppo) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
SVS-03	TE(Collaudato) di SVS	--	Nel rispetto dei tempi concordati
HD-01	TMA(Media attesa) di HD		Entro 1 ora lavorativa
HD-02	TMC(Media chiusura) di HD		Entro 4 ore lavorative

I Livelli di Servizio saranno controllati a campione dall'Amministrazione per la verifica del rispetto sostanziale dei tempi previsti.

6. PENALI SLA

La Ditta aggiudicataria prende atto che il Comune di Genova, in caso di mancato rispetto degli SLA, potrà applicare le penali di seguito riportate:

- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Correttiva (MAC), si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA), si applica la penale di € 50,00 per ogni unità di tempo indicata in tabella SLA (ora o giorno lavorativo) di ritardo
- in caso di ritardo rispetto ai termini relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV) o Sviluppo (SVS) si applica la penale di € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
- in caso di supero dei limiti relativi al servizio di Assistenza help-desk, si applica la penale di € 50,00 per ogni ora lavorativa di ritardo

7. REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI

I servizi oggetto della presente fornitura dovranno essere erogati da personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni. Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso.

L'aggiudicatario della fornitura deve entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione comunicare all'Amministrazione l'elenco del personale addetto all'erogazione dei servizi previsti nelle forme e modalità che verranno indicate nell'ordine. Eventuali sostituzioni o variazioni dovranno essere comunicate tempestivamente al Responsabile dell'Amministrazione e formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

8. LUOGO DI LAVORO

I servizi saranno svolti sulle infrastrutture ICT dell'Amministrazione da remoto con modalità che saranno opportunamente concordate con l'Amministrazione (piattaforme fisicamente installate ed attive presso sedi dell'Amministrazione).

Per lo svolgimento di quelle attività che dovranno essere svolte presso le sedi dell'Amministrazione, quest'ultima renderà temporaneamente disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati.

9. GARANZIA DEL SOFTWARE

Tutto il software prodotto o modificato (manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva) è coperto da garanzia per 12 mesi a partire dall'accettazione scritta, in caso di esito positivo, del singolo rilascio.



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

ALLEGATO 5 - Piattaforme applicative trasversali

1 - Obiettivo del documento.

Il documento ha lo scopo di descrivere le informazioni e le funzionalità già disponibili grazie alle “piattaforme applicative trasversali” e messe a disposizione dell’intero sistema informativo dell’Ente e quindi anche di qualsiasi nuovo applicativo acquisito con un contratto di licenza d’uso ovvero con uno di “sviluppo ad hoc”.

In entrambi i casi comunque i nuovi applicativi sono vincolati all’utilizzo e la valorizzazione di queste piattaforme “standard” per l’Ente, e non devono crearne di alternative a garanzia della univocità, omogeneità e facilità di manutenzione e gestione delle stesse.

Il documento è parte integrante della documentazione a disposizione di tutti i partecipanti alle Gare per l’individuazione di soluzioni Software, in modo da assicurare la sintetica ma completa informativa necessaria alla formulazione di proposte coerenti con la realtà ICT del Comune di Genova.

Il documento non prevede le specifiche tecniche dettagliate di tutti i connettori ed i tracciati indispensabili per l’utilizzo e l’integrazione con le piattaforme applicative trasversali, che saranno poi indispensabili per l’analisi di dettaglio da effettuare con l’aggiudicatario, ma si propone di garantire l’informativa sufficiente alla formulazione di proposte progettuali coerenti con i Capitolati di gara, complete degli elementi tecnico-economici indispensabili alla loro valutazione in sede di Commissione.

2 – Elenco delle “Piattaforme Applicative Trasversali”

1. Interoperabilità SOA - Services Oriented Architecture, e Librerie di WEB SERVICES
2. Gestione documentale
3. Protocollo corrispondenza
4. Punto unico “Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili” integrato al servizio nazionale “PAGOPA – Nodo Pagamenti”
5. Identità Digitale
6. DB Topografico
7. Sistema Informativo Geografico
8. Sistema di Gestione del Bilancio e di Fatturazione
9. Sistema di Gestione del Personale
10. Sistema di gestione Atti
11. Sistema di gestione dell’anagrafe dipartimentale

2.1 Interoperabilità SOA - Services Oriented Architecture, e Librerie di WEB SERVICES

INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: ENTERPRISE SERVICE BUS - GESTIONE INTEGRATA WS (SCELTA DEL PRODOTTO IN DEFINIZIONE)

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: PIATTAFORMA FUNZIONALE per la gestione della SOA e l'interoperabilità

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Software Open Source

SERVIZI:

- **Funzioni:** servizi di protocollazione, di gestione documenti digitali, di archiviazione a Norma, etc (vedi schede successive)
- **Dati:** Anagrafe dei residenti, Toponomastica, Organizzazione dell'ente, Anagrafe Dipendenti, etc (vedi schede successive)

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

La piattaforma di Enterprise Service Bus è una architettura software che permette la comunicazione fra varie applicazioni. In particolare collega tutti i Web Services dell'Ente e garantisce l'accesso a quelli messi a disposizione da altri Enti in modalità "cooperazione applicativa".

Sarà quindi richiamata da qualsiasi applicativo che deve usufruire delle funzioni ed informazioni ad essa collegate. Per ogni nuovo applicativo o modulo che realizza dei Web Services andranno configurati gli opportuni collegamenti con la piattaforma.

2.2 Gestione Documentale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: AURIGA - GESTIONE DOCUMENTALE

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Piattaforma di gestione documentale completa di interfaccia web e di webservice per l'utilizzo dei servizi da altri applicativi

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** caricamento documenti digitali, ricerca folder e unità documentarie, creazione/modifica metadati specifici, creazione tipologia folder/unità documentarie, conservazione a norma tramite services, esibizione dei documenti.
- **Dati:** documenti digitali archiviati e metadati specifici

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle 11.2
- **Applicativo:** WEB/SERVER - Sviluppata con Apache Tomcat JDK java2 - SO server: Windows Server 2003 r2
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità principali (creazione/ricerca folder, creazione/ricerca unità documentaria, lock/unlock,...)

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: la piattaforma Auriga è stata messa in esercizio per diventare il repository documentale di tutto l'Ente. Diversi applicativi utilizzano già i servizi messi a disposizione, in particolare: Gestione Pratiche Edilizie, Gestione Atti, Protocollo Unico, Gestione Contratti.

2.3 Gestione Protocollo

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: E-GRAMMATA - PROTOCOLLO UNICO COMUNE DI GENOVA - NORMATIVA CNIPA

DIREZIONE RESP. DATI: STAZ. UNICA APP. - AFFARI GENERALI

DESCRIZIONE SINTETICA: Protocollo UNICO per la corrispondenza in entrata, in uscita e tra uffici di tutto l'Ente, come previsto da D.P.R. 445/2000. Gestisce sia le comunicazioni in formato digitale che quelle in formato cartaceo. E' integrato alla casella PEC istituzionale dell'Ente e ad altre specifiche delle singole strutture interne.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** Registrazione a protocollo, Creazione e ricerca fascicoli, Presa in carico, Ricerca Registrosioni, Ricerca Anagrafica Mittenti/Destinatari
- **Dati:** Registro Ufficiale di Protocollo, Anagrafica mittenti/destinatari, Organigramma dell'Ente, Titolare di Classificazione

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle 11.2
- **Applicativo:** J2EE – WEB; WEB/SERVER - Sviluppata con Apache Tomcat JDK java2 - SO server: Windows Server 2003 r2
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità principali (Protocollazione, Fascicolazione, Ricerche, ecc)

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Il sistema è basato su un'unica AOO (Area Organizzativa Omogenea), è utilizzato da circa 1.900 utenti presso circa 200 Direzioni/Uffici dislocati su tutto il territorio comunale. E' utilizzato in cooperazione applicativa da 15 Applicativi dell'Ente.

Integrato già con i seguenti applicativi: Sportello Unico Edilizia, Sportello Unico Attività Produttive, Gestione Permessi Occupazione Suolo, Gestione pratiche Edilizia Privata, Gestione Sanzioni Amministrative e Penali, Pratiche Distretti Sociali.

2.4 Piattaforma di pagamento e Punto unico “Avvisi Pagamenti, Pagamenti, Riscossioni, Quadrature contabili” integrato al servizio nazionale “PAGOPA – Nodo Pagamenti”

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: MIP – Modulo Incassi e Pagamenti

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI – RAGIONERIA

DESCRIZIONE SINTETICA: MIP comprende tre moduli: Gestionale pagamenti e incassi, Punto unico di emissione, Quadratore e Ripartitore. Il sistema MIP è integrato con il servizio nazionale “PagoPA – Nodo Pagamenti”

1. Gestionale Pagamenti e incassi: permette di effettuare verifiche e tracciatura dei pagamenti effettuati dal cittadino (tramite Portale con carta credito e mav / App / Reti Terze) e gestire reclami dei cittadini. Consente la configurazione della tipologia di entrata (es. contravvenzioni, occupazione suolo...) e abilitazione ai diversi canali di pagamento (key client, qui pago, pay pal, reti terze)

2. Punto unico di emissione: consente l'emissione dei documenti di debito (mav, rid, sdd, ecc) tramite l'integrazione con gli applicativi gestionali dell'Ente che producono “avvisi di pagamento”, ed attraverso processi schedulati con il mondo bancario.

3. Quadratore e Ripartitore: consente di verificare attraverso interfaccia web la quadratura contabile degli incassi con quanto introitato a livello di entrata in tesoreria (entrata sul giornale di cassa). Integrazione con la parte contabile per la ripartizione sulla singole voci contabili (diritti segreteria , bolli, ecc) di cui si compone un debito.

ATTUALE FORNITORE LICENZA D’USO / SERVIZI: Sw People / manutenzione: Bassilichi

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** specificate nella descrizione sintetica.
- **Dati:**

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** ORACLE 11.2
- **Applicativo:**
- **Interoperabilità:**

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL’ENTE:

Tutti gli applicativi che producono “avvisi di pagamento” di qualsiasi tipo (Lettere specifiche, Bollettini, MAV...) devono integrarsi con il MIP tramite un tracciato standard.

Il MIP si fa carico di assegnare ad ogni “pendenza” il CODICE IUUV – Identificativo Unico di Pagamento – necessario al servizio nazionale PagoPA.

Il MIP si fa carico dell'eventuale invio al servizio di postalizzazione.

Il MIP garantisce inoltre il flusso di ritorno dei pagamenti effettuati, già regolarizzati dal punto di vista contabile, tramite le funzionalità di quadratura con i flussi di cassa e di ripartizione sui corretti capitoli di bilancio.

2.5 Identità Digitale dell'Ente

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: SIRAC-SSO

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Servizi di REGISTRAZIONE ed AUTENTICAZIONE UTENTI per servizi on line. Il sistema SIRAC-SSO è la componente che si appoggia, per lo svolgimento del processo di autenticazione, ad un autorità esterna fidata denominata IDP che mantiene il profilo degli utenti registrati ed è responsabile della verifica delle credenziali di autenticazione utilizzate dagli utenti per accesso ai servizi; per autenticazione più forte si collega ad un IDP esterno al comune; per "autenticazione leggera" con un IDP interno tramite riconoscimento del Num Cellulare ed e_mail; esiste anche un IDP locale, utilizzato soprattutto nell'ambiente di test, che mantiene le credenziali utente su db mysql. Il sistema Sirac-SSO e' stato oggetto nel tempo di adeguamenti tecnologici rispetto alla versione iniziale ed è oggi in grado di colloquiare con un un IDP esterno che rispetti il protocollo SAML1.1 e SAML2.0. In particolare rispetto al primo protocollo il SIRAC-SSO è in grado di integrare service provider che invece usino SAML1.1 o ShibbolethSP1.1, relativamente a SAML2.2 è in grado di integrare service provider SAML2.0 ma anche ShibbolethSP2.x.

Per indirizzare una pluralità di protocolli il sistema si avvale di una struttura modulare che permette di gestire un specifico protocollo in una specifica interazione lato service provider o lato identity provider. L'elenco dei service provider e degli identity provider supportati sono impostabili in appositi file di configurazione

Nello scenario generale di accesso e autenticazione integrata mediato dall'infrastruttura SIRAC-SSO i Service Provider (portali erogatori di servizi) vengono dotati della funzionalità di autenticazione con Single-Sign-On senza richiedere interventi particolarmente invasivi sulla struttura interna delle singole applicazioni

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: sw proprietario od open.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE: disponibilità' delle componenti di integrazione. In particolare un portale esterno (Service Provider) deve essere in grado di leggere il messaggio di risposta dall'Identity Provider che contiene le informazioni del profilo dell'utente autenticato necessarie per l'accesso al proprio servizio

- **Funzioni:** Riconoscimento dell'Identità digitale dell'utente
- **Dati:** Profilo utente autenticato

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Mysql
- **Applicativo:** la versione del SIRAC installata sulla piattaforma J2EE. L'ambiente J2EE è realizzato dal JDK su cui poggia il container di web application J2EE Tomcat, il quale crea l'ambiente di esecuzione necessario. Le applicazioni dispiegate in Tomcat fanno accesso a repository dati costituito mediante DBMS MySQL I software necessari per la corretta esecuzione del componente sono:

- Sun Java Development Kit 1.7.0
- Apache 2.4
- Jakarta Tomcat 7.0.54
- MySQL 5.5

Il SIRAC è composto dalle seguenti web applications:

- Una serie di filtri attivati sulla Web Application che costituisce il **front-end People**
- **SIRAC** – E' la Web Application responsabile del dispatching delle richieste di autenticazione verso l'idp
- **idp-People example (LOCALE)**– Un esempio di implementazione di ca-People, che fa uso di un web service per accedere a un database di utenti memorizzati su db locale , allo scopo di effettuare l'autenticazione. Il nome simbolico di questa ca di esempio è ca-people1.it (per gli utenti registrati su questo idp lo username sarà quindi del tipo codicefiscale@ca-people1.it)

Interoperabilita': Mette a disposizione i dati del profilo utente autenticato

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Integrato già con i seguenti applicativi: portale Monica per rottura suolo, sportello Suap, sportello sue (sportello unico edilizia), portale integrazione pratiche edilizie, in generale servizi su piattaforma People

2.6 DataBase Topografico

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: DB TOPOGRAFICO

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA:

Il Data base Topografico costituisce la base informativa territoriale del Comune di Genova per la raccolta e la gestione dei dati territoriali.

E' stato realizzato con la tecnica propria della Cartografia Numerica con integrazione topografica in scala 1:1000 per la parte urbanizzata del territorio cittadino e in scala 1:2000 per la parte collinare (rispettivamente 11.000 e 12.500 Ha c.a).

Ogni oggetto, definito secondo il "Repertorio degli oggetti per la Cartografia Tecnica Comunale in scala 1:1000 e 1:2000" e in fase di trasformazione secondo le "Regole tecniche per la definizione delle specifiche di contenuto dei database geotopografici" di cui al DPCM 10 novembre 2011, è descritto con la sua forma geometrica e gli attributi definite nelle anzidette specifiche.

In particolare ogni oggetto possiede un identificativo univoco a cui deve essere fatto riferimento nella gestione delle informazioni derivanti dalle attività che possono in qualche modo interessare o essere riferite agli oggetti ivi descritti, al fine di acquisire e/o fornire informazioni integrandosi nei due sensi al db topografico stesso o ad altri sistemi informativi ad esso collegati.

In particolare, relativamente agli Strati "Viabilità, mobilità e trasporti", "Gestione Viabilità e Indirizzi" e "Ambiti Amministrativi" come definiti nelle Regole Tecniche sopra citate, rivestono valenza trasversale e sono disponibili:

- la classe Elemento_Stradale che rappresenta, con le regole del grafo connesso, la viabilità cittadina corredata con le relative informazioni;
- La classe Numero_Civico, che rappresenta la localizzazione sul territorio degli accessi agli edifici e alle aree in corrispondenza alle aree di circolazione. Per questa classe le informazioni principali sono il codice identificativo e la codifica toponomastica, in accordo anche con l'Anagrafe Nazionale dei Numeri Civici e delle Strade Urbane (ANNCSU) in corso di realizzazione a cura di ISTAT in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate.
- La classe Suddivisione_Sub-comunale in cui è suddiviso il territorio comunale, quali Municipi, Circoscrizioni, Unità Urbanistiche, Sezioni Elettorali, Sezioni di Censimento.

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI:

Il DB Topografico del Comune di Genova è soggetto alle modalità d'uso stabilite nella Delibera di Giunta Comunale n. 960/97.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** restituzione grafica degli oggetti anche attraverso le interazioni spaziali tra loro e tra altri temi del Sistema Informativo Geografico dell'Ente.

- **Dati:** tutti gli attributi delle varie tipologie di oggetti, in particolare la Codifica che consente l'aggancio alle informazioni eventualmente gestite da altri sistemi correlati.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** RDBMS Oracle 11g
- **Applicativo:** Completa attraverso tutti gli applicativi Desktop GIS aventi possibilità di gestione della 3^a dimensione, limitata alla visualizzazione delle geometrie e l'aggiornamento alfanumerico con altri applicativi Desktop GIS e WEB GIS.
- **Interoperabilità:** Interoperabilità garantita attraverso l'esposizione di servizi standard OGC WMS e WFS (protocollo REST) o di Web Services standard relativi alla sola parte alfanumerica
- **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:**

Il DB Topografico è la base del sistema informativo relativo a tutti gli oggetti del territorio Comunale, ogni applicativo verticale che gestisce informazioni relative al "dominio oggetti" dell'Ente deve integrarsi con il DB Topografico e prevedere la gestione degli attributi grafici ed alfanumerici necessari e coerenti con le specifiche dello stesso.

2.7 Sistema Informativo Geografico

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: “Geoportale” - Sistema Informativo Territoriale

DIREZIONE RESP. DATI: molteplici direzioni dell’Ente

DESCRIZIONE SINTETICA: Il sistema si propone come strumento di supporto alle decisioni (*Decision Support System, DSS*) attraverso la gestione, consultazione ed analisi delle banche dati geografiche del Comune rese accessibili e interrogabili con l'utilizzo di strumenti Client (es. Qgis) e Web (es. Mapstore).

LICENZA D’USO: software Open Source

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** funzioni geografiche di tipo GIS quali interrogazione ed analisi spaziali (sovrapposizione, intersezione, calcolo della prossimità, buffer,...) mediante l'utilizzo di operatori logici e geografici
- **Dati:** banche dati geografiche riferite al sistema di proiezione Gauss-Boaga (EPSG:3003) e banche dati alfanumeriche georiferibili attraverso la codifica di toponomastica e compatibili con il dominio Oggetti dell'Ente
- **Interoperabilità:** sistema interoperabile con esposizione di servizi standard OGC WMS e WFS

ARCHITETTURA TECNICA:

DataBase: Oracle spatial 11g

Applicativi:

- GeoServer, motore geografico per la distribuzione e diffusione dei geoservizi wms e wfs
- MapStore: sistema per la visualizzazione e consultazione delle banche dati geografiche (webgis)
- MapStore 2: nuova versione del sistema per la visualizzazione e consultazione delle banche dati geografiche (webgis)
- GeoNetwork: sistema di gestione dei metadati
- Geofence: sistema per la definizione delle regole di accesso alle banche dati
- Geocollect: applicazione geografica finalizzata a semplificare la gestione delle attività sul campo attraverso l'integrazione tra un back-end geospaziale basato su postGIS e la piattaforma Geoserver.

Si tratta di un sistema scalabile e flessibile basato su sistema operativo Android che permette di gestire dati geografici attraverso un dispositivo mobile in modalità offline e di scaricare in una seconda fase gli aggiornamenti effettuati nella banca dati centralizzata.

Geocollect è un software gratuito e Open Source, rilasciato sotto licenza GPL v3

- CMS Drupal

Dettagli tecnici infrastruttura

GeoDatabase: Oracle Spatial 11g

Macchina virtuale su piattaforma VMWARE con Sistema Operativo Linux Redhat 6.4 (vm-oraprod-linux2)

Sistema di monitoraggio: Nagios

Architettura: Cluster scalabile di Geoserver costituita da 3 nodi

Un nodo Geoserver Master Frontend versione 2.8.x e due nodi di Geoserver Backend versione 2.8.x con bilanciamento tramite Apache http e moduli aggiuntivi (AJP,..)

Tre Macchine virtuali su piattaforma VMWARE con Sistema Operativo Centos 7 64bit (master) e 64bit (backend)

Macchina virtuale con Sistema Operativo Centos 7 64bit (master) con istanza PostgreSQL

Hardware

Numero CPU: 2 Core

Memory: 6Gb

Versione Java: openJDK 7

Tomcat 7

Client Web

MapStore: versione 1.7 di prossima sostituzione con MapStore 2

GeoFence: versione 3.1.0

GeoNetwork: versione 2.10.x con supporto RNDT

Sistema di monitoraggio MapStore e GeoServer: scripts Watchdog

Sistema di autenticazione: SIRAC (accesso via internet), LDAP (intranet)

Geoportale (Frontend)

indirizzo web: <http://geoportale.comune.genova.it>

Macchina virtuale Linux Ubuntu 12.4 (vm-linuxgeoportale)

CMS Drupal: versione 7

GeoCollect versione 1.14

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Il Geoportale è lo strumento che permette di condividere, pubblicare ed analizzare le banche dati geografiche.

E' basato su una piattaforma CMS di tipo Open Source ed è fruibile anche attraverso dispositivi di tipo mobile quali smartphone e tablet.

Mediante la profilazione utenti di GeoServer (LDAP e SIRAC), il Geoportale consente l'accesso alle informazioni sia dalla rete interna sia da internet.

2.8 Sistema di Bilancio e Fatturazione Digitale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: SIB

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: gestisce tutte le funzioni previste dalla normativa in materia di Bilancio di una Pubblica Amministrazione. In Particolare l'integrazione con il servizio nazionale di Fatturazione Digitale.

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Data Management

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** Gestioni: bilancio, fatture, fornitori, ordini, accertamenti/impegni, cespiti, contratti, finanziamenti, tesoreria, cassa economale;
- **Dati:** Dati inerenti la contabilità e il bilancio dell'ente

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilita:** attualmente mette a disposizione i dati attraverso "viste materializzate"

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:

Utilizzato dalla direzione contabilità e bilancio e da tutti gli uffici amministrativi delle varie direzioni e settori. Gli utenti sono circa 350 per i moduli inerenti la contabilità con punte di 700 per l'utilizzo del modulo cespiti.

Integrato già con i seguenti applicativi: .

protocollo E-GRAMMATA - WS; documentale AURIGA - WS; Sistema di Interscambio Sdl – WS per gestione iter fattura digitale; personale - file per liquidazione stipendi; manutenzioni – file per liquidazione fatture, struttura contabile; sociali – file per liquidazione fatture, struttura contabile;

2.9 Sistema di Gestione del Personale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: ADS

DIREZIONE RESP. DATI: Direzione Personale

DESCRIZIONE SINTETICA: Il Sistema gestisce tutte le informazioni, i dati ed i processi di lavoro inerenti la gestione del personale. In particolare: gestione giuridica, gestione economica, rilevazione presenze, struttura organizzativa, formazione, portale del dipendente, fascicolo economico e giuridico del dipendente. Attraverso il portale il sistema gestisce una serie di servizi on line per il dipendente: comunicazioni per accredito stipendio, di cambio residenza, richiesta di attività extra-istituzionali, di part-time, di assegno per nucleo familiare, di bonus fiscale. Attraverso una scrivania virtuale vengono gestiti i processi informatizzati di richiesta part-time, di trasferimento mediante modulo D8, di richiesta di attività extra-istituzionali

FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: ADS

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:**

Servizi del Portale del Dipendente: fascicolo economico e giuridico del dipendente, cartellino on line, cedolino on line, CUD on line, comunicazioni per accredito stipendio, comunicazioni di cambio residenza, richiesta di attività extra-istituzionali, richiesta di part-time, richiesta di assegno per nucleo familiare, richiesta di bonus fiscale, curriculum vitae. Tramite scrivania virtuale: gestione della richiesta di part-time, gestione dei trasferimenti (modulo D8), gestione delle richieste di attività extra-istituzionali

- **Dati:** anagrafica del Personale dipendente; struttura organizzativa

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** Web
- **Interoperabilità:** il sistema mette a disposizione una libreria di Web Services che consente a qualsiasi applicativo di recuperare gli attributi significativi di un dipendente, nonché di una unità Organizzativa.

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: Il sistema è utilizzato dalla Direzione del Personale e da tutte le segreterie di ogni struttura, mentre al portale possono accedere tutti i dipendenti e gli amministratori (circa 6000)

Integrato già con i seguenti applicativi: active directory, Sistema Blumatica per la sicurezza aziendale, Sistema gestione Utenze, Dwh risorse e altre applicazioni minori (gestione ticket, gestione plessi elettorali.....)

2.10 Sistema Gestione Atti

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: E-PRAXI

DIREZIONE RESP. DATI: SEGRETERIA GENERALE e DIREZIONI/STRUTTURE RESPONSABILI DEGLI ATTI

DESCRIZIONE SINTETICA: Gestisce l'iter completamente dematerializzato di tutte le Delibere di Giunta e Consiglio, delle Ordinanze del Sindaco, delle Determinazioni Dirigenziali

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:**
- **Dati:** dati sintetici relativi all'Atto (Oggetto, Num progressivo, responsabile etc..) ed all'iter dell'Atto (Date di adozione, esecutività etc)

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** Oracle
- **Applicativo:** WEB
- **Interoperabilità:** attualmente mette a disposizione i dati attraverso "viste materializzate" o estrazioni specifiche

ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE: il sistema è integrato direttamente con AURIGA (gestione documentale) che consente l'archiviazione a norma degli Atti.

2.11 Sistema di gestione dell'anagrafe dipartimentale

NOME INFRASTRUTTURA APPLICATIVA: GESTIONE ANAGRAFE DIPARTIMENTALE

DIREZIONE RESP. DATI: SISTEMI INFORMATIVI

DESCRIZIONE SINTETICA: Piattaforma di gestione completa di interfacce Web e Web Services per la ricerca, creazione e correzione di identità personali anagrafiche dell'utenza dei servizi sociali, servizi scolastici e iniziative socio-culturali

ATTUALE FORNITORE LICENZA D'USO / SERVIZI: Comune di Genova / assistenza GoaDev srl

SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE:

- **Funzioni:** ricerca identità in anagrafe comunale e in anagrafe dipartimentale per riconoscimento utente.
Eventuale costruzione di nuove identità per non residenti in anagrafe dipartimentale.
Correzione doppie identità e allineamento dati.
Job notturni di allineamento/aggiornamento con anagrafe cittadina ufficiale.
- **Dati:** dati anagrafici degli utenti con codice nucleo familiare di appartenenza.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **DataBase:** SQL Server Microsoft
- **Applicativo:** applicazioni web sviluppate in asp; VB; C#.
- **Interoperabilità:** Libreria di Web Services per le funzionalità creazione/ricerca. Web Services su server IIS Microsoft.
- **ORGANIZZAZIONE / UTILIZZO NELL'ENTE:** La base dati costituente l'anagrafe utenza è composta da tabelle replicate dall'anagrafe ufficiale dell'Ente e da tabelle dell'anagrafe dipartimentale contenenti i dati relativi ai soggetti che hanno avuto contatti con i servizi sociali, scolastici e iniziative socio-culturali. Inoltre, sono presenti le tabelle replicate della toponomastica ufficiale per la codifica di strade e indirizzi. Tutte queste informazioni sono trasversali a diversi applicativi dell'Ente.



**Acquisizione di servizi di manutenzione evolutiva dell'applicativo gestionale
SISA (Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali)**

**ALLEGATO N. 6
ELEMENTI DI VALUTAZIONE E RELATIVI PUNTEGGI**

Funzionalità/Servizi	Punteggio tecnico massimo	Attribuzione punteggio	Punteggio	Criterio	Richiami ai documenti di gara
1. Competenze e conoscenze del team di professionisti	24	Valutazione delle competenze e conoscenze del team circa le tecnologie utilizzate per lo sviluppo e la manutenzione dell'applicativo SISA specificate nell'Allegato 7 - scheda applicativo	12	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del documento "condizioni particolari di fornitura"
		Valutazione delle competenze e delle conoscenze del team circa le funzioni ed i processi di lavoro relativi ai Servizi Sociali.	12	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 1 del documento "condizioni particolari di fornitura"
2. Gestione del Progetto	18	Completezza del Piano di Progetto proposto e sua efficace articolazione in attività/sottoattività in grado di garantire la gestione, il monitoraggio ed il raggiungimento degli obiettivi del progetto.	8	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 2.3 dell'Allegato 1 - "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali"
		Impostazione della proposta progettuale dal punto di vista tecnico ICT e funzionale.	10	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art.3 e art.4 dell'Allegato 1 - "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali"
3. Caratteristiche Tecnologiche	6	Livello di aderenza al doc "Allegato 2 - Caratteristiche generali del software" ed aspetti migliorativi in termini di qualità ed efficienza	3	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 dell'Allegato 1 - "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".
		Architettura del sistema e livello di aderenza al doc "Allegato 3 - L'architettura di rete dell'Ente e relativi Server" e suo dimensionamento	3	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 dell'Allegato 1 - "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".
4. Caratteristiche Funzionali	24	Integrabilità/interoperabilità con le infrastrutture ed i sistemi gestionali dell'Ente, ed in particolare con l'anagrafe dipartimentale ed i moduli "segretariato sociale", "webdistretti", "scheda tecnica"	10	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art. 5 dell'allegato 1 - "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".
		Piano e caratteristiche del servizio di migrazione dati dal sistema attuale e strumenti di monitoraggio della migrazione e di garanzia della completezza dei dati. In particolare le modalità previste di recupero ed importazione dei dati attuali e storici.	5	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art. 6.1 dell'allegato 1 - "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".
		Caratteristiche di scalabilità e gestione Multi_Ente: facilità di diffusione del sistema presso gli altri Enti della Città Metropolitana	5	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art.1 dell'allegato 1 - "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali". Art 9 dell'allegato 2 - Caratteristiche generali del software;
		Aspetti qualitativi e SLA migliorativi dei servizi richiesti quali la riduzione dei tempi di consegna del software personalizzato	4	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Allegato 4 - Sviluppo, manutenzione ed assistenza software del Comune di Genova e Art 2 del documento "Condizioni particolari di fornitura"
5. Avvio ed esercizio del sistema	4	Aspetti qualitativi e migliorativi rispetto ai servizi professionali correlati alla Manutenzione evolutiva quali l'estensione del periodo di garanzia ed il manuale utente accessibile tramite "Help on line"	4	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 6 dell'Allegato 1 - "Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali".
6. Funzionalità, componenti o servizi extra-fornitura	4	Componenti o servizi extra-fornitura proposti quali funzionalità migliorative del sistema o pacchetti di giornate di manutenzione evolutiva e formazione	4	Media dei coefficienti (0/1) attribuiti da ogni singolo Commissario	Art 3 del documento "Condizioni particolari di fornitura"
PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO COMPLESSIVO	80		80		

	Punteggio economico massimo		
7. Prezzo	20	Indicare il prezzo complessivo dei servizi oggetto di gara	Sarà utilizzata la formula sotto esplicitata con Coefficiente X=0,90
PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO	100		

Legenda
Pmax = Punteggio attribuito all'item considerato
Pi = Punteggio da attribuire al concorrente in esame
Omax= Offerta più alta
Oi = Offerta del concorrente in esame
Rmax = Ribasso più alto
Rsoqlia = media aritmetica dei ribassi dei concorrenti
Ri = Ribasso del concorrente in esame
X = Coefficiente 0,90

Formula di valutazione delle offerte economiche:	
$P_i = X \cdot (R_i / R_{soqlia}) \cdot P_{max}$	>----> SE $R_i \leq R_{soqlia}$
$P_i = (X + (1,00 - X) \cdot ((R_i - R_{soqlia}) / (R_{max} - R_{soqlia}))) \cdot P_{max}$	>----> SE $R_i > R_{soqlia}$



**COMUNE DI GENOVA
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
SETTORE PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE**

**Acquisizione di servizi di manutenzione evolutiva
dell'applicativo gestionale SISA (Sistema Informativo per i
Servizi socio-Assistenziali)**

ALLEGATO 7 – SCHEDA APPLICATIVO

NOME APPLICATIVO: SISA - Sistema Informativo per i Servizi socio-Assistenziali

DIREZIONE RESP. DATI: Direzione Politiche Sociali

DESCRIZIONE SINTETICA: Sistema per la gestione dei processi nell'ambito dei servizi Socio Assistenziali che ha come principio base la centralità della persona, del suo nucleo familiare e del nucleo relazionale. Tale impostazione consente la condivisione delle informazioni a supporto della progettazione sociale sul singolo caso e rappresenta una fonte fondamentale di dati utili per la definizione di obiettivi e strategie di programmazione sociale locale, regionale e nazionale.

PROPRIETA' DEL SOFTWARE: Sistema acquisito in riuso dal Comune di Milano.

FUNZIONE E SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE: Le funzioni dell'applicativo SISA sono descritte nell'Allegato 8 - SISA-ICARE - Scheda Descrittiva.

ARCHITETTURA TECNICA:

- **Sistemi Operativi supportati** Windows, Linux
- **DataBase:** Oracle 11G, SQL Server
- **Applicativo** l'applicativo è in architettura WEB
 - Application server supportati: Apache vers.2.x, Tomcat vers. 7.x, JBoss
 - I linguaggi di programmazione : JDK Java Development Kit , Versione 1.7 o successive
 - Ambienti di reportistica : BIRT, JASPER

NOTA: SISA è basato sulla piattaforma applicativa ICARE, acquisita in licenza d'uso.

Milano



PIATTAFORMA SISA-ICARE

AREA APPLICATIVA SERVIZI SOCIALI

SCHEDA DESCRITTIVA



INDICE DEI CONTENUTI

IL SISTEMA INFORMATIVO	5
DOMICILIARITÀ.....	6
WORKFLOW.....	6
DATI DI CARTELLA.....	8
NUCLEO DI VALUTAZIONE SOCIALE	8
FORNITORI DI SERVIZIO.....	8
CONTRATTO.....	8
LISTINO.....	8
RIMODULAZIONE INTERVENTO.....	8
RENDICONTAZIONE INTERVENTO	9
PORTALE FORNITORE.....	10
CRUSCOTTI.....	10
TITOLI SOCIALI.....	11
WORK-FLOW	11
DATI DI CARTELLA.....	12
NUCLEO DI VALUTAZIONE SOCIALE	12
GESTIONE CONTO CORRENTE O DELEGATO/INTESTATARIO RITIRO	12
RIMODULAZIONE INTERVENTO.....	12
MODIFICA TIPOLOGIA DI MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	13



EMISSIONE RUOLO	13
CRUSCOTTI.....	13
RESIDENZIALITÀ	14
WORKFLOW.....	14
DATI DI CARTELLA.....	15
NUCLEO DI VALUTAZIONE SOCIALE	15
FORNITORI DI SERVIZIO (STRUTTURE)	15
CONTRATTO.....	15
LISTINO.....	15
APPROVAZIONE INTERVENTO	15
GESTIONE MOVIMENTI	16
RIMODULAZIONE INTERVENTO.....	17
RENDICONTAZIONE ASSENZE.....	18
EMERGENZA PROFUGHI	19
FUNZIONALITÀ GENERALI	19
GESTIONE STRUTTURE E CENTRI DI ACCOGLIENZA.....	20
ANAGRAFICA OPERATORI	20
ANAGRAFICA PROFUGHI	20
MINORI NON ACCOMPAGNATI	21
GESTIONE INGRESSI/USCITE (CHECK-IN/CHECK-OUT)	21
POCKET MONEY E TESSERE TELEFONICHE	21
RENDICONTAZIONE E STATISTICHE	22
RESIDENZIALITÀ SOCIALE TEMPORANEA	23



WORKFLOW.....	23
DATI DI CARTELLA.....	25
NUCLEO DI VALUTAZIONE SOCIALE	25
GRADUATORIA (LISTA DI ATTESA).....	25
FORNITORI DI SERVIZIO.....	27
CONTRATTO.....	27
LISTINO.....	27
UNITÀ DI OFFERTA.....	27



Il Sistema Informativo

Il Sistema SISA (Sistema Informativo socio Assistenziale) è basato sulla suite ICARE prodotta da ATENA INFORMATICA Srl.

La realizzazione per la Città di Milano prevede quindi la realizzazione di modelli di gestione personalizzati che interagiscono con le componenti standard del prodotto, gestendo in modo integrato il processo di gestione atteso per ogni modello di gestione configurato.

Costituiscono pertanto base della realizzazione i moduli standard di gestione della suite ICARE (es. Anagrafica Soggetti, workflow manager, gestione Progetti Sociali, gestione budget, ecc.) configurati affinché i diversi modelli di gestione siano coerenti con le specifiche attese dal Comune di Milano.

Il presente documento descrive i modelli di gestione progettati e realizzati focalizzando l'attenzione sulle funzionalità applicative disponibili.



Domiciliarità

Il modello di gestione è stato progettato e realizzato in modalità trasversale al settore domiciliarietà, integrando nella gestione gli interventi per target:

- ANZIANI
- DISABILI
- MINORI E FAMIGLIA
- ADULTI.

La gestione degli interventi di Domiciliarità (di seguito anche P.I.D. o PID) avviene accedendo alla cartella dell'utente e attivando il processo di gestione PROGETTO DI INTERVENTO DOMICILIARE (distinto per le quattro aree di intervento sopraindicate).

WorkFlow

La gestione della pratica è articolata nei seguenti eventi:

1. Accoglienza CST e assegnazione del caso

Nell'evento viene gestita la competenza territoriale (che può differire da quella anagrafica della residenza e/o domicilio) e l'assegnazione del caso a un utente SISA.

2. Richiesta di intervento domiciliare

Nell'evento viene compilato il modulo di richiesta di attivazione del servizio e generato il documento in formato non modificabile direttamente allegato all'evento stesso.

3. Definizione e gestione del progetto di intervento domiciliare

Nell'evento viene compilato il progetto da proporre. La composizione del modulo è finalizzata a:

- a. identificare l'ente accreditato a cui dare in carico le attività di progetto, scegliendo il soggetto più idoneo fra quelli compatibili con la zona di assegnazione de caso (competenza zonale del fornitore);
- b. determinare un piano di dettaglio delle attività che si vogliono erogare, creando il calendario dell'intervento secondo un range temporale di intervento;
- c. determinare la proiezione dei costi del servizio
- d. calcolare l'eventuale tariffa a carico dell'utente.

L'identificazione dell'ente accreditato consente di gestire l'intera relazione fra intervento e fornitore.

Determinare un piano delle attività sulla base dell'applicazione delle tipologie di intervento desiderate, invece consente di creare un calendario. Ogni attività definita deve essere corredata della



funzione di “ricorrenza” che specifica la modalità in cui debba ricorrere nel corso della durata del progetto la singola tipologia di intervento (a solo titolo di esempio 1 volta alla settimana di lunedì e giovedì esclusi festivi, per la durata di 60 minuti, con 1 operatore, ecc.).

Sulla base del calendario definito, SISA determina i costi complessivi del servizio: poiché l'intervento si relaziona con il listino dell'ente accreditato scelto, viene calcolato l'importo complessivo (per il periodo temporale di erogazione previsto) e viene verificata la disponibilità economica a budget.

Nella medesima sede viene definito anche l'eventuale costo a carico dell'utente per il servizio (modalità di calcolo basata su fasce ISEE pre-definite).

La proposta di progetto inserita in SISA ha in questa fase valore “teorico” che dovrà avere una validazione con il passo successivo in carico alla sede centrale.

4. Valutazione P.I.D.

La valutazione della proposta di intervento prevede che si possa consultare tutti i dati di gestione del work-flow, con possibilità di modifica della proposta di intervento. Trattandosi di un evento decisionale sulla base della valutazione attribuita in questa fase è possibile che segua o il passo numero 5 oppure il passo numero 6. La valutazione può essere negativa (per cui a seguire il passo numero 6) oppure positiva (per cui a seguire l'evento numero 5).

Sull'evento è disponibile la funzione di generazione file in formato non modificabile del piano di progetto autorizzato.

5. Autorizzazione e attivazione intervento (con invio automatico e-mail ad Ente accreditato)

Contestuale all'autorizzazione è l'invio dell'e-mail di notifica all'ente accreditato assegnatario dell'intervento, in modo che possa trovare i riferimenti (ID Soggetto e ID Intervento) ai fini di consultare il dettaglio disponibili nel portale fornitori.

6. Richiesta attivazione P.I.D. non idonea

Contestuale alla non autorizzazione all'intervento è la chiusura del procedimento.



DATI DI CARTELLA

In concomitanza con la compilazione dei dati di richiesta, vengono gestiti i dati di cartella che cambiano a seconda della tipologia di target beneficiaria del servizio.

L'azione EXTRA gestita e la compilazione dei Link Cliente di interesse (come a solo titolo di esempio Situazione abitativa e indicatore ISEE), con profondità storica, consentono la registrazione delle informazioni utili alla determinazione della proposta di intervento e della relativa valutazione.

Nucleo di valutazione sociale

Il work-flow viene gestito all'interno di una singola cartella cliente SISA, ma viene anche relazionato con il Nucleo di Valutazione Sociale che è la composizione manuale del nucleo secondo i componenti ritenuti rilevanti ai fini della valutazione.

FORNITORI DI SERVIZIO

La gestione dei fornitori (o enti accreditati) è la sezione in cui inserire l'anagrafica fornitore e da cui far dipendere contratto e listini che devono relazionarsi con intervento di domiciliarità.

Contratto

Sull'anagrafica fornitore viene creato il contratto (con funzioni di gestione dello stesso).

Listino

Il listino configurato prevede la gestione dei costi (righe di listino) associate alle Linee di prodotto.

RIMODULAZIONE INTERVENTO

Nel momento in cui la proposta di progetto viene valutata positivamente e attivato il servizio (autorizzazione all'intervento), l'intervento è modificabile solo tramite la funzione di rimodulazione intervento.

La rimodulazione infatti è la funzione SISA che consente di poter apportare delle modifiche a un intervento che si sta erogando. La premessa è quindi che lo stato del progetto sia «definitivo» con servizio «attivo» per poter procedere alla rimodulazione. Fino a che il progetto è in stato «indefinitivo», infatti, il progetto non è ancora intervento erogato e le modifiche sono consentite in fase di lavorazione PID (l'evento di definizione PID in lavorazione).

La rimodulazione è governata dall'applicazione di causali e di date (range temporali) per le quali si determina quando rimodulare e per quale scopo.



Le tipologie di rimodulazione intervento sono declinabile come segue:

- Maggior intensità
- Minor Intensità
- Sospensione
- Riattivazione
- Modifica tariffa cliente e/o coobbligati
- Modifica Fornitore per la stessa Zona di assegnazione
- Cessazione

Ogni tipologia di rimodulazione viene configurata in corrispondenza della definizione di causali di rimodulazione. A solo titolo di esempio:

- La causale «decesso» viene configurata come tipologia di rimodulazione «cessazione».
- La causale «vacanza/ferie» viene configurata come tipologia di rimodulazione «sospensione».

In virtù del tipo di causale applicata SISA può gestire gli effetti di tale determinazioni: ad esempio in caso di “cessazione”, l’intervento viene chiuso definitivamente a partire dalla data di inizio rimodulazione, liberando gli impegni a budget, interrompendo la movimentazione per onere tariffa utente ed eliminando il calendario di intervento.

RENDICONTAZIONE INTERVENTO

Con cadenza mensile viene creato il “pacchetto” di rendicontazione ossia viene definito dal Comune di Milano il set di interventi oggetto di rendicontazione da parte degli enti accreditati.

A seguito della definizione dei pacchetti, il Comune invia la gestione degli stessi al fornitore, notificando via e-mail l’avvenuta consegna.

La creazione del pacchetto avviene su base di range temporale e competenza zonale.

Quando il fornitore restituisce al Comune il pacchetto, parte tutta la gestione dell’autorizzazione da parte del Comune ad accogliere o respingere la rendicontazione stessa. Il processo prevede il confronto fra quanto autorizzato e quanto rendicontato valutato da assegnatario del caso, Posizione Organizzativa di Zona e infine Sede Centrale. Solo con l’autorizzazione da parte della sede



centrale è disponibile la gestione del pre-conto ossia l'emissione della pre-fattura da inviare (tramite portale fornitori SISA) al fornitore stesso per l'emissione della fattura.

PORTALE FORNITORE

L'ente accreditato accede al portale fornitori SISA, in cui ha modo di:

1. Consultare gli interventi assegnati con dettaglio informativo inerente al calendario delle attività
2. Consultare i dati relativi all'assegnatario del caso
3. Consultare ed eseguire down-load file resi disponibili da Comune
4. Gestire il pacchetto di rendicontazione ricevuto, eseguendo la rendicontazione secondo una delle tre funzioni a disposizione ossia:
 - a. Rendicontare per calendario di singolo intervento;
 - b. Rendicontare per calendario massivo attività;
 - c. Rendicontare tramite invio flusso xml o csv, secondo tracciato SISA.

CRUSCOTTI

I cruscotti sono la funzione SISA che consentono di estrarre i dati relativi al servizio. I cruscotti attivi per gli interventi di domiciliarità sono:

- Statistica PID 2 (statistica PID per totali)
- Statistica PID 3 (statistica PID con dettaglio di intervento)
- Statistica PID 4 (statistica PID con dettaglio rimodulazioni)
- Statistica PID 5 (statistica PID con dettaglio puntuale per intervento minuti e costo per range temporale in input)
- Statistica PID 6 (statistica PID con dettaglio trasversale per intervento minuti e costo per range temporale in input)



TITOLI SOCIALI

La gestione degli interventi di TITOLO SOCIALI avviene accedendo alla cartella dell'utente e attivando il processo di gestione TITOLI SOCIALI (distinto per 4 aree di intervento ossia ANZIANI, DISABILI, MINORI E STRANIERI).

WORK-FLOW

La gestione della pratica è articolata nei seguenti eventi:

1. Accoglienza CST e assegnazione del caso

Nell'evento viene gestita la competenza territoriale (che può differire da quella anagrafica della residenza e/o domicilio) e l'assegnazione del caso a un utente SISA.

2. Intervento di erogazione Titoli Sociali

Nell'evento viene compilato il modulo di definizione dell'intervento in cui vengono stabiliti i seguenti dati:

- Tipologia di titolo sociale da erogare
- Periodo erogativo (range temporale in cui creare le rate di erogazione economica)
- Importo singola rata di erogazione
- Determinazione unica soluzione SI/NO
- Numero di rate di erogazione
- Eventuale piano di rateizzazione (giorno/mese)
- Modalità di erogazione (a solo titolo di esempio Bonifico Bancario, Sportello di tesoreria, ecc.).

A seguito della definizione il controllo della disponibilità economica con possibilità di modifica parametri di progetto teorico di intervento economico, convalida del progetto e contestuale attivazione dell'intervento.



DATI DI CARTELLA

In concomitanza con la compilazione dei dati di richiesta, è possibile (ma non vincolante) gestire i dati di cartella che cambiano a seconda della tipologia di target beneficiaria del servizio.

L'azione EXTRA gestita e la compilazione dei Link Cliente di interesse (come a solo titolo di esempio Situazione abitativa e indicatore ISEE), con profondità storica, consentono la registrazione delle informazioni utili alla determinazione della proposta di intervento e della relativa valutazione.

Nucleo di valutazione sociale

Il work-flow viene gestito all'interno di una singola cartella cliente SISA, ma viene anche relazionato con il Nucleo di Valutazione Sociale che è la composizione manuale del nucleo secondo i componenti ritenuti rilevanti ai fini della valutazione.

Gestione conto corrente o delegato/intestatario ritiro

La gestione dei dati di cartella relativi a conto corrente (bancario/postale) e/o al delegato/intestatario al ritiro consentono con profondità storica e controllata di inserire anagrafiche e IBAN corretti per l'emissione del ruolo da trasferire all'Ufficio comunale competente (piattaforma SIB).

RIMODULAZIONE INTERVENTO

Nel momento in cui la proposta di progetto viene valutata positivamente e attivato il servizio (autorizzazione all'intervento), l'intervento è modificabile solo tramite la funzione di rimodulazione intervento.

La rimodulazione infatti è la funzione SISA che consente di poter apportare delle modifiche a un intervento che si sta erogando. La premessa è quindi che lo stato del progetto sia «definitivo» con servizio «attivo» per poter procedere alla rimodulazione. Fino a che il progetto è in stato «indefinitivo», infatti, il progetto non è ancora intervento erogato e le modifiche sono consentite in fase di lavorazione progetto.

La rimodulazione è governata dall'applicazione di causali e di date (range temporali) per le quali si determina quando rimodulare e per quale scopo.

Le tipologie di rimodulazione intervento sono declinabile come segue:

- Revoca rate
- Modifica date e rate
- Interruzione definitiva



Ogni tipologia di rimodulazione viene configurata in corrispondenza della definizione di causali di rimodulazione.

A solo titolo di esempio:

- La causale «decesso» viene configurata come tipologia di rimodulazione «cessazione».

In virtù del tipo di causale applicata SISA può gestire gli effetti di tale determinazioni: ad esempio in caso di “cessazione”, l’intervento viene chiuso definitivamente a partire dalla data di inizio rimodulazione, liberando gli impegni a budget (rimessa in disponibilità).

Modifica tipologia di modalità di erogazione

Una funzione amministrativa di SISA (riconducibile a una rimodulazione, ma che è disponibile in maniera snella nelle funzioni di cartella) è quella di gestire con profondità storica la modifica della modalità di erogazione del titolo sociale. Ad esempio in corso di erogazione è possibile associare un nuovo IBAN diverso da quello associato inizialmente all’intervento oppure cambiare il delegato al ritiro presso Tesoreria.

EMISSIONE RUOLO

Il Comune con cadenza temporale desiderata estrae da SISA il ruolo secondo tracciato SIB, ai fini della messa in pagamento delle rate desiderate definite dagli interventi convalidati nel workflow.

CRUSCOTTI

I cruscotti sono la funzione SISA che consentono di estrarre i dati relativi al servizio. Non sono presenti cruscotti personalizzati, ma si sono resi sufficienti quelli standard di SISA che consentono di estrapolare gli interventi TITOLI SOCIALI con filtri di ricerca per periodo di erogazione, tipologia titolo sociale, importo, ecc..



Residenzialità

Il modello di gestione è stato progettato e realizzato in modalità trasversale al settore domiciliari-tà, integrando nella gestione gli interventi per target:

- ANZIANI
- DISABILI
- MINORI

La gestione degli interventi di Residenzialità avviene gestendo il processo di inserimento in struttura, la definizione delle modalità di trattamento del caso (A carico/Integrazione Retta/Pagante in proprio), la gestione amministrativa delle partite di debito/credito ed infine la gestione della rendicontazione mensile con la gestione di eventuali assenze.

Per i soggetti “a carico”, viene gestito l’introito delle pensioni con tutto il processo di delega, incasso mensile, gestione delle partite Vs./Istituti Pensionistici, rivalsa in caso di sopraggiunte risorse per l’assistito.

WorkFlow

La gestione della pratica è articolata nei seguenti eventi:

1. Accoglienza CST e assegnazione del caso

Nell’evento viene gestita la competenza territoriale (che può differire da quella anagrafica della residenza e/o domicilio) e l’assegnazione del caso a un utente SISA.

2. Richiesta di intervento domiciliare

Nell’evento viene compilato il modulo di attivazione dell’inserimento in struttura identificando tutte le informazioni di gestione necessarie.

In particolare:

- Data inizio intervento
- Data fine intervento (se prevista)
- Data inserimento in struttura
- Struttura di riferimento
- Listino di riferimento
- Eventuale tariffa personalizzata (modifica +/- tariffa base)
- Tipologia di presa in carico (Integrazione Retta, a carico, pagante in proprio)



L'identificazione della struttura consente di gestire l'intera relazione fra intervento sul soggetto e struttura, generando un calendario di presenze del soggetto base di calcolo delle partite verso il Fornitore.

La gestione del calendario può assumere anche valori personalizzati in funzione degli accordi con la struttura (es. conteggio/non conteggio ai fini della retta del primo giorno di inserimento, conteggio/non conteggio del giorno di dimissione, ecc.)

DATI DI CARTELLA

In concomitanza con la compilazione dei dati di richiesta, vengono gestiti i dati di cartella che cambiano a seconda della tipologia di target beneficiaria del servizio.

L'azione EXTRA gestita e la compilazione dei Link Cliente di interesse (come a solo titolo di esempio Situazione abitativa, indicatore ISEE, gestione Redditi), con profondità storica, consentono la registrazione delle informazioni utili alla determinazione della proposta di intervento e della relativa valutazione.

Nucleo di valutazione sociale

Il work-flow viene gestito all'interno di una singola cartella cliente SISA, ma viene anche relazionato con il Nucleo di Valutazione Sociale (NVS) che è la composizione manuale del nucleo secondo i componenti ritenuti rilevanti ai fini della valutazione.

FORNITORI DI SERVIZIO (STRUTTURE)

La gestione dei fornitori (o enti accreditati) è la sezione in cui inserire l'anagrafica fornitore e da cui far dipendere contratto e listini che devono relazionarsi con intervento di residenzialità.

Contratto

Sull'anagrafica fornitore viene creato il contratto (con funzioni di gestione dello stesso).

Listino

Il listino configurato prevede la gestione dei costi (righe di listino) associate alle rette giornaliere previste.

Nel listino possono essere anche le altre voci inerenti la determinazione della retta (es. riduzione per assenza in percentuale %, riduzione per assenza, ecc.).

APPROVAZIONE INTERVENTO

E' l'azione di autorizzazione all'inserimento.



Consolida lo stato del Progetto Sociale (da “in-definizione” a “definitivo”) e genera i movimenti su Cliente e Struttura necessari alla rendicontazione amministrativa del servizio.

GESTIONE MOVIMENTI

La gestione della residenzialità, incrocia la gestione delle partite relative alle rette fra più soggetti:

- UTENTE ASSISTITO
- STRUTTURA
- COMUNE (Introito pensioni laddove previsto)
- PARENTI (eventuali azioni di Rivalsa)

E’ stato pertanto necessario sfruttare uno strumento previsto da ICARE, la gestione movimenti, che ha permesso al Comune di Milano di censire nel proprio modello di gestione i diversi eventi amministrativi che vengono tradotti in movimenti.

Il movimento ha le seguenti caratteristiche:

- Soggetto intestatario (Utente/Struttura/Comune/Parenti)
- Periodo di competenza (da data a data sempre su intervallo max. di un mese)
- Importo
- Segno (debito/credito)
- Descrizione
- Causale/tipologia di movimento (es. Retta giornaliera, Assenza, Incasso pensioni, ecc.)
- Relazione con struttura
- N. e data Partita
- N. e data documento di riferimento (es. Fattura della struttura)



RIMODULAZIONE INTERVENTO

In genere l'azione di rimodulazione nasce a seguito di cambio della situazione reddituale del soggetto inserito, del cambio della tipologia di inserimento oppure ove si verifica un cambio di struttura.

In ogni caso, la rimodulazione è la funzione SISA che consente di poter apportare delle modifiche a un intervento che si sta erogando. La premessa è quindi che lo stato del progetto sia «definitivo» con servizio «attivo» per poter procedere alla rimodulazione.

Fino a che il progetto è in stato «in-definizione», infatti, il progetto non è ancora intervento erogato e le modifiche sono consentite in fase di lavorazione.

La rimodulazione è governata dall'applicazione di causali e di date (range temporali) per le quali si determina quando rimodulare e per quale scopo.

Le tipologie di rimodulazione intervento sono declinabile come segue:

- Tipologia inserimento (Residenziale, Comunità, Comunità Mamma + bambino, ecc.)
- Sospensione
- Riattivazione
- Modifica tariffa cliente e/o coobbligati
- Modifica Struttura
- Cessazione

Ogni tipologia di rimodulazione viene configurata in corrispondenza della definizione di causali di rimodulazione. A solo titolo di esempio:

- La causale «decesso» viene configurata come tipologia di rimodulazione «cessazione».
- La causale «vacanza/ferie» viene configurata come tipologia di rimodulazione «sospensione».

In virtù del tipo di causale applicata SISA può gestire gli effetti di tale determinazioni: ad esempio in caso di “cessazione”, l'intervento viene chiuso definitivamente a partire dalla data di inizio rimodulazione, liberando gli impegni a budget, interrompendo la movimentazione per onere tariffa utente ed eliminando il calendario di presenza in struttura.



RENDICONTAZIONE ASSENZE

Visto che trattiamo servizi residenziali, il calendario delle presenze si genera sempre completo e nel modello per la Città di Milano si è deciso di rilevare le sole assenze.

Con cadenza periodica (mensile, bimestrale, ecc.) a secondo delle politiche di rendicontazione della singola struttura è possibile gestire la rilevazione delle eventuali assenze.

L'inserimento prevede

- Data inizio
- Data fine

Con inserimento di dati multipli sul mese (più intervalli di assenza).

In base alle regole definite nel modello di gestione, la rilevazione dell'assenza genera in automatico una riduzione, sulla base delle regole definite nel listino (es. riduzione del 80% se assenza superiore a 15 gg., nessuna riduzione sino a 5 gg., ecc.).

La rendicontazione dell'assenza genera quindi uno o più movimenti di riduzione, garantendo la correttezza dei dati contabili (amministrativi) e ai fini delle diverse rendicontazioni (n.gg. inserimento in struttura, ecc.).



Emergenza Profughi

Il Sistema è stato progettato per meglio ottemperare alle urgenti esigenze di gestione dell'accoglienza degli stranieri per tutte le strutture interessate nel rispetto della normativa, delle direttive del Ministero dell'Interno e per il debito informativo nei confronti della Prefettura.

L'applicazione permette la gestione dell'anagrafica dei Centri di Accoglienza con tutte le informazioni relative al Centro e alla gestione dei relativi posti letto, ai servizi garantiti ed erogati agli ospiti.

A ogni Centro codificato viene associato il soggetto gestore (in genere cooperative), sul quale è possibile archiviare i diversi dati come ad esempio quelli relativi all'accreditamento e alla durata della convenzione.

Funzionalità generali

Anche in questo caso la realizzazione sfrutta l'infrastruttura di base della suite ICARE (gestione anagrafiche, gestione strutture, gestione presenze/assenze, ecc.) ed è stato progettato e realizzato il modello di gestione finalizzato a:

- Le Strutture e i Centri di accoglienza
- L'Anagrafica degli Operatori dei Centri
- L'Anagrafica dei Soggetti (Profughi)
- L'Anagrafica dei minori non accompagnati
- La Gestione degli Ingressi/Uscite (check-in / check-out)
- La Gestione e il calcolo del Poket Money e delle Tessere telefoniche
- La Rendicontazione
- Il Monitor delle statistiche periodiche



Gestione strutture e Centri di accoglienza

Permette di gestire l'anagrafica dei Centri di Accoglienza con tutte le informazioni relative al Centro e alla gestione dei relativi posti letto, ai servizi garantiti ed erogati agli ospiti. A ogni Centro codificato viene associato il soggetto gestore (in genere cooperative), sul quale è possibile archiviare i diversi dati come ad esempio quelli relativi all'accreditamento, alla durata della convenzione, ecc.

Ogni gestore può essere assegnatario di più Centri. Ad ogni gestore sono relazionati i diversi operatori coinvolti nelle attività di registrazione, attività che avvengono tramite autenticazione del profilo abilitato con credenziali sulla piattaforma SISA.

Ogni operatore può essere relazionato a uno o più centri.

Anagrafica operatori

I diversi operatori dei Centri vengono profilati in SISA utilizzando una anagrafica identificativa per la quale declinare puntualmente i permessi di abilitazione (es. anagrafica persona, check-in/check-out, rendicontazione, poket-money, ecc.).

Per ogni operatore sono gestibili anche corsi e/o adempimenti obbligatori (es. vaccinazioni, hccp per Centri Cottura, ecc.).

Anagrafica profughi

Per ogni soggetto censito in vengono registrate le seguenti informazioni (se disponibili):

- Cognome/Nome/Data di nascita/...
- Cittadinanza
- Riconoscimento
- Richiesta Asilo
- Nazione di provenienza e dati di ingresso in Italia
- Nazione di destinazione
- Tipologia di accesso



- Stanza/letto
- Campo Note

Ogni soggetto può essere facilmente relazionato ad altri per consentire la gestione dei nuclei e/o gruppi di persone.

Minori non accompagnati

Sfruttando una funzione standard della suite ICARE, il modello di configurazione è in grado di gestire i soggetti minori (calcolo automatico in base alla data di nascita inserita), registrando anche l'eventuale "non accompagnamento".

Per tali soggetti è possibile eseguire apposite estrazioni, liste/elenchi e modelli di comunicazioni.

È inoltre presente un monitor statistico specializzato per avere sempre evidenza del dato.

Gestione Ingressi/Uscite (check-in/check-out)

La gestione degli ingressi e delle uscite permette di gestire giornalmente gli ospiti presenti.

Sono disponibili funzioni agevolate per il check-in e check-out del singolo ospite e/o del suo nucleo, di spostamento (ingresso da altro Centro), sino ad arrivare alla chiusura giornaliera che cristallizza la fotografia degli ospiti presenti.

Pocket Money e tessere telefoniche

Il modulo è in grado di effettuare il calcolo automatico del dovuto per la quota pocket money, secondo criteri personalizzabili.

Base del calcolo sono i giorni di presenza nel centro abbinati alla composizione del nucleo/gruppo di ospiti.

Anche per la gestione delle tessere telefoniche ricaricabili, è possibile effettuare il calcolo automatico del dovuto. Questi dati calcolati diventano quindi disponibili sia sull'anagrafica del singolo ospite sia come informazione complessiva ai fini rendicontativi.



Rendicontazione e statistiche

Le funzioni di rendicontazione possono, in base alle abilitazioni del singolo operatore, operare per singolo Centro, per più Centri e/o per più Strutture.

In questo modo, la medesima funzione applicativa diventa trasversale ai diversi fabbisogni:

- sia lato gestione Centro (infatti ad esempio un operatore può rendicontare le presenze del proprio Centro, il coordinatore di una cooperativa può rendicontare tutti i Centri assegnati);
- sia lato Comune (l'analisi è totalmente libera, consentendo estrazioni per qualsiasi livello di gestione, ad es. Centro, Cooperativa, tutti i Centri).

E' stato configurato anche un report specifico sulle basi di quanto concordato con la Prefettura di Milano.



Residenzialità Sociale temporanea

Il modello di gestione del servizio di residenzialità sociale temporanea gestisce:

- WORK-FLOW;
- GESTIONE DI GRADUATORIA (LISTA DI ATTESA PERMANENTE) ;
- GESTIONE UNITA' DI OFFERTA (POSTI LETTO).

WORKFLOW

La gestione della pratica è articolata nei seguenti eventi:

1. RST - Assegnazione del caso

Nell'evento viene gestita la competenza territoriale (che può differire da quella anagrafica della residenza e/o domicilio) e l'assegnazione del caso a un utente SISA.

2. Domanda di intervento di residenzialità sociale temporanea

Nell'evento viene gestita la compilazione del modulo domanda con raccolta dei dati di cartella e funzione di stampa (generazione file in formato non modificabile). Il modulo si compone di campi editabili, campi selezionabile oppure campi di sola lettura/consultazione.

Contestualmente alla compilazione del modulo di domanda sono disponibili (opzionali e non bloccanti) gli eventi EXTRA di gestione dati di cartella e obiettivi di monitoraggio servizio (si veda dati di cartella).

3. Definizione proposta di progetto di intervento RST

Nella definizione di proposta di progetto vengono definite le valutazioni del caso, identificando gli obiettivi da raggiungere e i dati di inserimento. Durante la compilazione del modulo è possibile ma non vincolante definire punteggi parziali che sommati danno vita a un punteggio complessivo da associare alla proposta di intervento.

Nei dati di inserimento vengono gestite le informazioni salienti al fine dell'identificazione del posto letto idoneo per la tipologia di soggetto. Queste informazioni sono in dettaglio:

- Numero di componenti
- Presenza di minori (e quindi tipologia posto letto adeguata)
- Presenza/assenza barriere architettoniche

4. Espressione parere P.O. di zona

L'evento consente al responsabile di Zona (Posizione Organizzativa) di esprimere la propria valutazione dalla quale dipende il flusso del processo. Se la valutazione è positiva allora si procede



con l'evento 6, altrimenti 6. Nel caso di non accoglimento è disponibile anche l'espressione del motivo (causale di non accoglimento).

L'utente che deve esprimere il proprio parere ha disponibile nella medesima pagina di valutazione tutti gli allegati di pratica, la consultazione di tutti moduli compilati fino a quel passo di gestione e i documenti generati negli eventi precedenti (stampe SISA).

5. Parere negativo P.O. di zona - Proposta non accolta

Il passo di fine comporta la chiusura del procedimento.

6. CABINA DI REGIA - Consultazione e valutazione proposta di intervento

L'evento consente alla Cabina di regia di esprimere la propria valutazione dalla quale dipende il flusso del processo. Se la valutazione è positiva allora si procede con l'evento 8, altrimenti 7. Nel caso di non accoglimento è disponibile anche l'espressione del motivo (causale di non accoglimento).

L'utente che deve esprimere il proprio parere ha disponibile nella medesima pagina di valutazione tutti gli allegati di pratica, la consultazione di tutti moduli compilati fino a quel passo di gestione (comprese le valutazioni P.O.) e i documenti generati negli eventi precedenti (stampe SISA).

7. CABINA DI REGIA - Proposta NON accolta

Il passo di fine comporta la chiusura del procedimento.

8. CABINA DI REGIA - Proposta accolta e controllo disponibilità risorsa/e idonea/e – RST

Se il parere della CABINA DI REGIA risulta essere positivo si procede con il controllo della disponibilità delle residenze temporanee. Questo controllo è basato sull'interrogazione SISA rispetto alle unità di offerta presenti (attive) sui fornitori di servizio. I filtri di ricerca applicabili sono:

- Data verifica disponibilità (previsione della data di inserimento/avvio intervento);
- Elenco (tipologia di elenco da cui dipendono le unità di offerta)
- Struttura gestore dell'unità di offerta
- Sede unità di offerta

Si ottiene quindi il dettaglio della sede dell'unità di offerta.

L'utente verifica la disponibilità di questa unità offerta controllando il numero degli interventi attivi per quella sede: SISA non gestisce alcuna prenotazione dell'unità di offerta e non fornisce nemmeno alcun controllo delle disponibilità (movimentazione risorse a scalare). Pertanto è la verifica manuale dell'utente a determinare se:

- il progetto debba essere inserito in lista di attesa oppure ;
- il progetto possa essere assegnato a un'unità di offerta e quindi attivato.

Nel primo caso segue l'evento numero 9, nel secondo, invece, l'evento numero 10.



9. CABINA REGIA - Inserimento in Lista di Attesa RST per indisponibilità risorsa/e

L'ingresso in lista di attesa viene attivato con la definizione delle date di presenza in lista di attesa (che verranno controllate nell'estrazione dati di controllo).

10. CABINA DI REGIA - Definizione dati e determinazione tariffa per assegnazione risorsa/e

L'attivazione del progetto avviene previa gestione dei dati mancanti finalizzati alla determinazione della tariffa per assegnazione della risorsa e calcolo dei costi di servizio teorici (proiezione di spesa e controllo del budget relativo).

11. CABINA REGIA - Assegnazione posto letto RST per disponibilità risorsa/e (attivazione intervento)

L'autorizzazione all'intervento è l'ultimo passo di gestione che attiva il servizio (da proposta di intervento a intervento definitivo).

DATI DI CARTELLA

In concomitanza con la compilazione dei dati della domanda di intervento di residenzialità sociale temporanea, vengono gestiti i dati di cartella che cambiano a seconda della tipologia di target beneficiaria del servizio.

L'azione EXTRA gestita e la compilazione dei Link Cliente di interesse (come a solo titolo di esempio Situazione abitativa e indicatore ISEE), con profondità storica, consentono la registrazione delle informazioni utili alla determinazione della proposta di intervento e della relativa valutazione.

Nucleo di valutazione sociale

Il work-flow viene gestito all'interno di una singola cartella cliente SISA, ma viene anche relazionato con il Nucleo di Valutazione Sociale che è la composizione manuale del nucleo secondo i componenti ritenuti rilevanti ai fini della valutazione.

GRADUATORIA (LISTA DI ATTESA)

La graduatoria è configurata per garantire che con cadenza variabile (una volta alla settimana) possano essere elaborate tutte le domande valutate che hanno completato la funzione di inserimento in lista di attesa (evento numero 9). Questa elaborazione avviene per ogni livello di graduatoria configurato ossia per ogni tipologia di lista di attesa gestita che di seguito viene illustrata.

Poiché la rilevanza di distinzione nella lista di attesa sono il numero di persone da inserire (assegnazione unità di offerta) e la presenza/assenza barriere architettoniche, le liste di attesa sono così configurate:



A. LISTA DI ATTESA RESIDENZIALITA' SOCIALE TEMPORANEA:

- a. Lista di attesa posto singolo
 - i. in presenza di barriere architettoniche
 - ii. in assenza di barriere architettoniche
- b. Lista di attesa due persone
 - i. in presenza di barriere architettoniche
 - ii. in assenza di barriere architettoniche
- c. Lista di attesa oltre due persone
 - i. in presenza di barriere architettoniche
 - ii. in assenza di barriere architettoniche

livello A. *** TUTTE LE PROPOSTE INSERITE IN LISTA DI ATTESA OSSIA TUTTE LE PROPOSTE PER LE QUALI NON VI E' DISPONIBILITA' RISORSA POSTO LETTO

Livello A.a *** TUTTE LE PROPOSTE INSERITE IN LISTA DI PER UN TIPO POSTO CORRISPONDENTE A "PER UNA PERSONA"

Livello A. a i. *** TUTTE LE PROPOSTE INSERITE IN LISTA DI PER UN TIPO POSTO CORRISPONDENTE A "PER UNA PERSONA – ANCHE IN PRESENZA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE"

Livello A. a ii. . *** TUTTE LE PROPOSTE INSERITE IN LISTA DI PER UN TIPO POSTO CORRISPONDENTE A "PER UNA PERSONA – SOLO IN ASSENZA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE"

Livello A. b . *** TUTTE LE PROPOSTE INSERITE IN LISTA DI PER UN TIPO POSTO CORRISPONDENTE A "DUE PERSONE"

Livello A. b i. *** TUTTE LE PROPOSTE INSERITE IN LISTA DI PER UN TIPO POSTO CORRISPONDENTE A "DUE PERSONE – SOLO IN ASSENZA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE"

Livello A. b ii. *** TUTTE LE PROPOSTE INSERITE IN LISTA DI PER UN TIPO POSTO CORRISPONDENTE A "DUE PERSONE – ANCHE IN PRESENZA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE"

Ogni livello viene eventualmente incrementato settimanalmente con la funzione (post elaborazione) di generazione lista di attesa.

Ogni lista di attesa generata sarà composta da singole posizioni il cui stato di graduatoria iniziale viene attribuito di default (in lista di attesa). E' l'utente applicativo ad avere i permessi per modi-



ficare lo stato di ogni singola posizione a seconda della valutazione delle disponibilità delle unità di offerta. La gestione è corredata da una funzione di export in foglio di calcolo.

Quando la singola posizione acquisisce lo stato di assegnazione è possibile attivare gli eventi 10 e 11 del work-flow , finalizzati alla determinazione della tariffa e al controllo dei costi (autorizzazione all'intervento).

FORNITORI DI SERVIZIO

La gestione dei fornitori (o enti accreditati) è la sezione in cui inserire l'anagrafica fornitore e da cui far dipendere contratto e listini che devono relazionarsi con intervento di residenzialità sociale temporanea.

Contratto

Sull'anagrafica fornitore viene creato il contratto (con funzioni di gestione dello stesso).

Listino

Il listino configurato prevede la gestione dei costi (righe di listino), distinto per Elenchi (ossia tariffe differenti per tipologia di unità di offerta).

Unità di offerta

La gestione dell'unità di offerta prevede l'inserimento dei dati immobile con dettaglio delle informazioni gestite dall'Ufficio rispetto alle singole unità di offerta (posti letto). Ogni informazione è opzionale e non obbligatoria, fatta eccezione per:

- numero posti letto offerti
- presenza/assenza barriere architettoniche