



Accordo di Programma Quadro (APQ)
"Società dell'Informazione"
Atto integrativo III



REGIONEAUTONOMA DELLASARDEGNA

SardegnaIT

**ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO (APQ)
IN MATERIA DI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE
ATTO INTEGRATIVO III**

Intervento SIAI301

COMUNAS – Estensione e Servizi ASP

**Procedura aperta sottosoglia comunitaria per la fornitura di un
sistema informatico in modalità ASP di gestione delle Attività
Sociali dei Comuni**

CAPITOLATO TECNICO

SardegnaIT

Via Posada, snc - 09122 CAGLIARI - CA

tel. 070.6069015 - fax 070.6069016

www.sardegna.it

e-mail: info@sardegna.it



Sommario

1 Premessa.....	3
2 Le componenti della fornitura.....	3
2.1 Il Sistema applicativo.....	3
2.2 I Servizi di supporto.....	4
3 Requisiti generali del software.....	4
4 Requisiti specifici del software.....	7
4.1 Integrazione tramite web service.....	8
4.2 Gestione degli accessi.....	9
4.3 Principali servizi da supportare.....	9
5 I servizi di supporto.....	14
5.1 Installazione del software applicativo.....	14
5.2 Supporto all'avviamento del software	15
5.3 Personalizzazione del software.....	15
5.4 Formazione tecnica ed applicativa	15
5.5 Assistenza agli utenti.....	17
5.6 Garanzia del software	18
5.7 Ulteriori adempimenti.....	19
6 Ambiente tecnologico di riferimento.....	20



1 Premessa

Nel presente capitolato sono riportate tutte le prescrizioni tecniche che dovranno essere rispettate per la corretta esecuzione della fornitura di un sistema informatico per la gestione delle Attività Sociali dei Comuni che SardegnalT, società "in house" della Regione Autonoma della Sardegna, intende mettere a disposizione in modalità ASP (Application Service Provider), di 30 piccoli Comuni della Sardegna, di popolazione non superiore a 5000 abitanti ciascuno, sprovvisti di applicativi specifici, che saranno successivamente individuati dalla Regione Autonoma della Sardegna e che sottoscriveranno un'apposita convenzione con la Regione Autonoma della Sardegna.

Successivamente, SardegnalT si riserva la possibilità, utilizzando il medesimo software oggetto della presente fornitura, di estendere il servizio ASP anche ad altri Comuni della Sardegna. In tal caso SardegnalT provvederà con le proprie risorse a garantire le prestazioni professionali necessarie per l'estensione suddetta (installazione, avviamento, formazione, "help-desk" di primo livello, assistenza "on-site" etc.), riservandosi comunque la possibilità di lasciare in carico all'aggiudicatario gli eventuali servizi di manutenzione, di "help-desk" di secondo livello, oltre alle eventuali personalizzazioni.

I sistemi hardware e di rete necessari per l'erogazione dei servizi ASP saranno messi a disposizione da SardegnalT e non sono oggetto del presente bando.

Nei successivi articoli è riportata una breve descrizione delle caratteristiche principali richieste in riferimento alle diverse componenti della fornitura; sono anche specificate in dettaglio le funzionalità principali che i diversi moduli software applicativi dovranno garantire e le tipologie e quantità dei servizi professionali di supporto necessari.

2 Le componenti della fornitura

2.1 Il Sistema applicativo

Il sistema applicativo oggetto della fornitura dovrà supportare in maniera efficace, efficiente e nel rispetto delle norme vigenti le molteplici attività relative alla gestione delle Attività Sociali dei Comuni.

Le caratteristiche fondamentali del software sono le seguenti:

- Consentire, tramite apposito sistema di parametrizzazione, la gestione separata e indipendente delle Attività Sociali dei 30 Comuni della Sardegna che aderiranno all'iniziativa, con la possibilità di attivare/disattivare indipendentemente per i diversi Comuni le diverse impostazioni previste (es. ruoli, profili di abilitazione, procedure);
- Consentire l'accesso degli utenti con connessione sicura tramite interfaccia web, adottando i più comuni browser commerciali;



ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO (APQ) IN MATERIA DI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE – Atto integrativo III
Intervento SIAI301-COMUNAS – Estensione e Servizi ASP

- Supportare la trasmissione di documenti in formato elettronico firmati elettronicamente e via posta certificata;
- Facilitare la fruizione e la condivisione delle informazioni all'interno dei differenti Uffici dei Comuni;
- Facilitare, ai sensi delle disposizioni del CNIPA, l'interoperabilità con i sistemi di altre amministrazioni;
- Alimentare, tramite l'utilizzo di appositi web-services, il portale Comunas, per consentire in particolare la presentazione delle richieste, l'invio delle modulistica, la visualizzazione dello stato delle pratiche riferite ai servizi sociali richiesti e la gestione delle comunicazioni tra Comune e utente relative alle pratiche in essere (es. richieste documentazione integrativa etc.).

Nella fornitura dovranno essere comprese licenze d'uso del software applicativo offerto in numero illimitato.

2.2 I Servizi di supporto

Nei servizi di supporto sono comprese tutte le attività necessarie ed opportune per una ottimale messa in produzione del sistema applicativo presso tutti i 30 Comuni oggetto dell'intervento.

Con il termine servizi di supporto si intendono in particolare le seguenti tipologie di prestazioni professionali:

- Installazione del software applicativo
- Supporto all'avviamento del software
- Personalizzazione del software
- Formazione tecnica ed applicativa
- Assistenza agli utenti
- Garanzia del software

Per una più completa descrizione dei servizi di supporto si veda il relativo capitolo.



3 Requisiti generali del software

Pur non ponendo vincoli alla tipologia di licenza software, ci si intende riferire, preferibilmente, a soluzioni che consentano il riuso ovvero utilizzino software Open Source, come meglio definito nel disciplinare di gara, in accordo con le linee guida definite dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie ed in considerazione degli obiettivi generali di :

- contenimento dei prezzi;
- trasparenza e sicurezza;
- indipendenza dal fornitore;
- riusabilità.

Gli applicativi forniti dovranno rispettare, in aderenza agli indirizzi della Pubblica Amministrazione Centrale e Locale, i seguenti requisiti generali :

- Gestione multiente: il sistema dovrà permettere l'accesso multiutente in tempo reale alle procedure e la gestione separata ed indipendente per più Comuni contemporaneamente, nonché supportare l'erogazione dei servizi in modalità ASP nei confronti dei Comuni aderenti;
- Omogeneità: tutti i sottosistemi componenti la soluzione offerta dovranno appartenere ad un'unica piattaforma integrata e modulare;
- Accessibilità: il sistema offerto dovrà garantire il rispetto delle norme vigenti e delle raccomandazioni W3C tese a favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- Scalabilità, modularità ed espandibilità: il sistema dovrà essere in grado di espandersi in maniera lineare per numero e tipologia di utenze e per numero e tipologia di servizi supportati, in maniera anche da facilitare l'adeguamento alle variazioni normative e le eventuali successive implementazioni o personalizzazioni;
- Portabilità: la soluzione applicativa deve essere quanto più possibile disgiunta dalla sottostante piattaforma di sistema operativo;
- Interoperabilità: possibilità di interagire con altri sistemi informativi, appartenenti ad altri Enti Pubblici, utilizzando le principali modalità della cooperazione applicativa emanate dal CNIPA, tramite anche l'utilizzo della posta elettronica, della e-mail certificata, dei documenti in formato elettronico e della firma digitale, nei contesti applicativi in cui tali modalità sono necessarie;



ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO (APQ) IN MATERIA DI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE – Atto integrativo III
Intervento SIAI301-COMUNAS – Estensione e Servizi ASP

- Sicurezza e riservatezza: il sistema dovrà rispettare le indicazioni tecniche contenute nelle "Norme provvisorie in materia di sicurezza dei siti Internet delle Amministrazioni Centrali e degli Enti Pubblici" e della legislazione in materia di trattamento dei dati personali, con particolare riferimento alle norme di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successivi aggiornamenti. Per quanto riguarda l'amministrazione degli accessi, l'applicazione deve consentire, tramite integrazione con il sistema di identity management regionale (IDM-Ras, descritto di seguito al paragrafo 4.2) di adottare adeguati processi di amministrazione degli accessi logici che prevedano l'identificazione delle diverse categorie di utenti, la loro autenticazione e la definizione dei corrispondenti profili di autorizzazione alle diverse funzionalità, in maniera da garantire la riservatezza delle informazioni e la "certezza" dell'identità dell'operatore che ha eseguito determinate attività; dovrà essere inoltre previsto uno specifico sistema di files di "log", in modo da poter sempre ricostruire il percorso relativo ad ogni evento verificatosi.
- Office automation: dovranno essere garantite l'importazione ed esportazione di dati tra il software applicativo e gli strumenti di office automation più diffusi (es. word processor, fogli elettronici), affinché gli utenti dell'applicazione possano creare modulistica standard (template) da utilizzare nel sistema, lanciare operazioni di stampa unione ed, in generale, facilitare le attività di produzione di documenti.
- Integrazione: il sistema dovrà inoltre supportare le modalità di integrazione e colloquio con altre applicazioni e con il portale Comunas, tramite protocollo XML e Web Services, come meglio specificato di seguito.

Inoltre il sistema offerto dovrà:

- rispettare il modello di architettura applicativa Three-tier, sintetizzabile nella separazione delle funzioni di Interfaccia, Logica Elaborativa e Dati;
- consentire l'accesso alle applicazioni tramite semplice browser, da selezionare tra i più diffusi; l'interfaccia utente in generale dovrà essere di tipo Web Based, omogenea ed uniforme tra le varie applicazioni;
- disporre di una interfaccia utente grafica per gli operatori comunali, in lingua italiana, con informazioni di aiuto, richiamabili da tutte le videate. Sarà valutata la coerenza con l'immagine visiva dei portali della Regione e/o la possibilità di effettuare personalizzazioni sull'interfaccia per raggiungere tale coerenza;
- permettere con semplicità e versatilità le funzioni di interrogazione e dare la possibilità di effettuare ricerche, stampe ed estrazioni parametriche, con selezione dinamica delle informazioni di interesse.



Il Sistema proposto dovrà essere predisposto per future evoluzioni, da evidenziare adeguatamente nell'offerta tecnica, che saranno considerate in sede di valutazione.

4 Requisiti specifici del software

La descrizione funzionale sintetica riportata di seguito è da ritenersi come requisito indicativo minimo per l'ammissibilità dell'offerta. In sede di offerta tecnica dovranno essere descritte le caratteristiche di dettaglio delle funzionalità garantite e le caratteristiche migliorative della soluzione offerta.

La macroarea Attività Sociali deve consentire di svolgere in maniera informatizzata le principali attività e i servizi previsti dalle normative di settore nazionali e regionali (servizi assistenziali, contributi economici, interventi di sostegno etc.), che il Comune deve porre in essere per prevenire, ridurre e risolvere le condizioni di disagio, bisogno e vulnerabilità in cui possono trovarsi i cittadini.

Utilizzando le funzionalità di tale macroarea deve essere automaticamente realizzata una vera e propria "cartella sociale informatizzata" dei beneficiari dei servizi, la quale deve raccogliere e elaborare tutte le informazioni relative alle esigenze espresse dagli utenti e agli interventi erogati (sia di tipo economico che assistenziale), interventi che possono derivare da richieste presentate dagli utenti oppure essere conseguenti ad attività svolte d' ufficio (es. segnalazioni di assistenti sociali).

Il sistema deve anche consentire di conoscere meglio il contesto sociale, analizzare la domanda di servizi sociali, supportare le politiche di programmazione sul territorio e rispondere nella maniera più efficiente ed efficace alle sempre crescenti esigenze dei cittadini.

Le funzionalità della macroarea devono essere tali da :

- consentire di scaricare, compilare e stampare tutta la modulistica prevista;
- definire in maniera parametrica tutte le fasi di svolgimento delle diverse tipologie di pratiche amministrative, con i diversi operatori coinvolti in ciascuna fase;
- poter assegnare a uno specifico operatore o a un gruppo di operatori (ufficio) le singole pratiche, in maniera da garantirne la riservatezza;
- velocizzare le modalità di inserimento dei dati relativi alle richieste di servizio;
- supportare la valutazione per l' ammissione degli utenti alla fruizione dei servizi / prestazioni e per monitorare l' efficacia degli interventi;
- predisporre e gestire i piani di assistenza individuali;
- ridurre i tempi di trattamento delle pratiche;



ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO (APQ) IN MATERIA DI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE – Atto integrativo III
Intervento SIAI301-COMUNAS – Estensione e Servizi ASP

- agevolare la produzione di modulistica, di documenti e di allegati relativi alle diverse prestazioni;
- tracciare e supportare le varie fasi dell' iter amministrativo (domanda, istruttoria, predisposizione graduatorie, esito etc.), associando a ciascuna di queste le relative informazioni caratteristiche (data, operatore, etc.);
- gestire gli adempimenti economici riferiti alle uscite, sia relativi alla liquidazione delle competenze a favore di medici, organizzazioni di assistenza e strutture residenziali, sia relativi ai contributi assegnati agli assistiti;
- gestire gli adempimenti economici riferiti alle entrate (calcolo importi, fatturazioni, consuntivazioni etc.), relativi alle prestazioni a parziale o totale pagamento da parte degli utenti (es. rette case di riposo, assistenza domiciliare, attività estive etc.);
- garantire la sicurezza nell' accesso alle pratiche e il pieno rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali e sensibili, anche attraverso la gestione di profili utente e sistemi di "log" che consentano la "tracciatura" degli accessi e delle operazioni effettuate;
- garantire il monitoraggio dei procedimenti;
- supportare le decisioni relative alle politiche sociali;
- produrre automaticamente tutte le consuntivazioni, le stampe, le comunicazioni e le statistiche necessarie sui servizi / prestazioni richiesti e / o erogati;
- agevolare le interrogazioni, le ricerche e le estrazioni parametriche delle informazioni memorizzate.

Il sistema dovrà produrre in automatico gli eventuali flussi di dati informatizzati previsti dalle normative di settore nazionali e regionali, flussi destinati anche ad Enti esterni (ANCI, INPS, Regione, Ministero, Organizzazioni erogatrici dell' assistenza etc.)

4.1 Integrazione tramite web service

Sarà oggetto di valutazione il livello di integrazione del sistema con i sistemi informativi dei Comuni e con il portale Comunas. Tali integrazioni dovranno preferibilmente avvenire tramite tecnologie web service, utilizzando strutture dati in XML.



Per quanto riguarda l'integrazione con i sistemi comunali, sarà valutato il grado di predisposizione del sistema per l'integrazione con i software di gestione delle Anagrafi dei residenti nei Comuni (in particolare per garantire i riscontri sui dati anagrafici) e con i software di gestione della Contabilità (in particolare per supportare i flussi informatizzati sui movimenti contabili, quali le rendicontazioni, i contributi da erogare, le prestazioni assistenziali a pagamento etc.) utilizzando, a tale scopo e ove presenti, i web services standardizzati dal progetto Comunas e pubblicati sul portale.

L'integrazione con il portale Comunas, che provvederà autonomamente a predisporre le interfacce grafiche verso i cittadini e imprese utenti, deve essere garantita da appositi web services che devono supportare le seguenti funzionalità:

- presentazione e accettazione delle richieste di accesso ai servizi/prestazioni, con compilazione automatica dei dati anagrafici;
- visualizzazione stato delle pratiche;
- gestione comunicazioni tra Comune e utente relative alle pratiche in essere (es. richieste documentazione integrativa etc.).

Oltre che gestire le richieste di accesso ai servizi/prestazioni ricevute attraverso il portale Comunas, il sistema dovrà anche essere predisposto per gestire le richieste effettuate dagli utenti tramite documenti informatici firmati digitalmente e inviati mediante posta elettronica certificata.

4.2 Gestione degli accessi

La committenza intende utilizzare il nuovo sistema di identity management regionale (IDM-Ras) come componente infrastrutturale per la gestione delle identità degli utenti aventi accesso al sistema. Pertanto, per quanto necessario, l'applicativo fornito dovrà integrarsi con l'IDM-Ras e gestire autonomamente solamente le funzionalità di autorizzazione.

4.3 Principali servizi da supportare

A solo titolo di esempio si citano di seguito i principali servizi / prestazioni, tipiche del settore dei Servizi Sociali, che l'applicativo fornito dovrà quanto il più possibile supportare, eventualmente anche tramite semplici implementazioni effettuabili autonomamente. Si rimanda alle principali normative di settore (es: L. 162/98, L.R. 20/97, D.I., 28/12/07...)



SERVIZI DESTINATI A FAMIGLIE E MINORI

Inserimenti in strutture semi residenziali e residenziali

Consiste nell'attuazione di progetti personalizzati, finalizzati ad offrire ai minori con situazioni di disagio familiare la possibilità di disporre di ambienti protetti, per il periodo diurno o di tipo residenziale (case famiglia, comunità pronta accoglienza etc.), ove possano sviluppare e/o migliorare le proprie capacità personali riguardanti l'apprendimento scolastico e le regole comportamentali.

Interventi economici

Il servizio consiste in interventi di sostegno economico personalizzati, sia straordinari che continuativi, che hanno l'obiettivo di rispondere in maniera concreta alle necessità materiali contingenti e temporanee, per concorrere alla soluzione dello stato di bisogno economico ed al soddisfacimento delle esigenze primarie; a titolo di esempio si citano i contributi economici destinati a madri disoccupate, quelli destinati a nuclei familiari a basso reddito con almeno 3 minori a carico, i cosiddetti "bonus bebè", i "bonus giovani coppie" i contributi per asilo nido etc.

Affidamenti temporanei e adozioni

Con il servizio di affidamento temporaneo si intende aiutare la famiglia naturale a superare periodi di particolare difficoltà e garantire, nel contempo, al figlio minore il benessere necessario ed il mantenimento dei rapporti con la propria famiglia.

Il minore può essere affidato a famiglie extra parentali (affido eterofamiliare) o dell'ambito parentale (affido omofamiliare).

Con le adozioni si vuole invece risolvere in maniera definitiva la situazione di disagio dei minori, individuando, tra le famiglie che hanno formulato apposita domanda, quelle più adatte a provvedere alla loro educazione e a garantire l'inserimento in un ambiente familiare idoneo.

Attività estive minori

Le attività estive a favore dei minori consistono in diverse e molteplici opportunità organizzate in coincidenza con la chiusura dell'anno scolastico, in strutture qualificate presenti nel territorio comunale e presso luoghi di vacanza.

Centri di aggregazione polivalenti

I Centri sono strutture ludico - educative finalizzate ad offrire spazi di aggregazione e socializzazione, promozione e sviluppo di abilità e potenzialità personali e sociali.



Assistenza Sociale

Consiste in interventi di diversa natura, anche effettuati a domicilio (sostegno educativo ai minori, baby sitter a domicilio, informazione e consulenza ai genitori etc.), finalizzati al trattamento delle condizioni di disagio, abbandono, esclusione sociale, con l'obiettivo di recuperare i rapporti familiari e sociali, di sostenere il ruolo genitoriale e accompagnare i minori nel percorso di reinserimento sociale.

SERVIZI DESTINATI AD ANZIANI

Inserimenti in strutture protette

La funzionalità consiste nella gestione completa di tutte le problematiche amministrative relative alla gestione di case di riposo comunali (accettazioni, calcolo rette, esenzioni etc.); comprende anche il sostegno economico finalizzato all'inserimento in altre strutture d'accoglienza residenziale autorizzate

Interventi economici

Il servizio consiste in interventi di sostegno economico personalizzati, sia straordinari che continuativi, che hanno l'obiettivo di rispondere in maniera concreta alle necessità materiali contingenti e temporanee, per concorrere alla soluzione dello stato di bisogno economico ed al soddisfacimento delle esigenze primarie

Assistenza domiciliare anziani

L'assistenza consiste in un aiuto a domicilio, generalmente prestato con l'obiettivo di garantire l'autonomia della persona anziana, in maniera da consentirle di poter continuare a vivere nella propria abitazione; può essere erogata anche come sostegno ai familiari nel loro compito di accudimento e assistenza quotidiana a favore del congiunto anziano.

Segretariato Sociale

Consiste nella attività di informazione, orientamento, consulenza e supporto rivolta ai cittadini anziani e finalizzata ad un corretto orientamento nell'accesso ai servizi e alle prestazioni rese disponibili da soggetti pubblici e privati

Altri interventi

Il servizio consiste nella gestione di tutte le ulteriori iniziative tese a mantenere o recuperare l'autonomia personale degli anziani e a favorirne l'integrazione sociale (es. turismo culturale, organizzazione feste ed eventi, servizi di trasporto e accompagnamento etc.).



SERVIZI DESTINATI A DISABILI E MALATI

Piani personalizzati di sostegno

Tramite questa funzionalità dovrà essere supportata la predisposizione e la gestione dei piani di aiuto e sostegno a favore delle persone con disabilità grave e delle loro famiglie; tali piani sono orientati a favorire il supporto ai disabili da parte delle proprie famiglie, affiancando le stesse famiglie al fine di alleggerirne il carico assistenziale, puntando nel complesso ad una migliore qualità della vita del disabile, con interventi mirati all'acquisizione di autonomia nella vita quotidiana e di abilità che facilitino l'inserimento sociale.

Integrazione scolastica e sociale alunni in situazione di handicap

Il servizio, che viene erogato sia mediante interventi presso le scuole che attraverso interventi effettuati al domicilio dello studente, si pone come obiettivi quelli di favorire il processo di integrazione scolastica, garantire il diritto allo studio e sostenere il processo di socializzazione di tutti gli alunni in situazione di handicap, frequentanti le scuole cittadine di ogni ordine e grado.

Assistenza domiciliare

Consiste in interventi di varia natura, finalizzati a garantire il migliore trattamento di situazioni di disagio educativo e sociale di persone diversamente abili, sia minori che adulte; in particolare tramite questa funzionalità dovranno essere supportate tutte le attività (sportive, psico – terapeutiche, di integrazione sociale etc.) rivolte ai disabili e malati con patologie motorie, psichiche, mentali e sensoriali, con l'obiettivo di alleggerire il carico assistenziale familiare, mantenere e potenziare le capacità residue, recuperare le autonomie personali e accedere a opportunità di socializzazione e integrazione sociale.

Assistenza integrativa

L'assistenza integrativa a favore dei disabili e malati consiste in diverse iniziative (attività sportive, attività motorie e riabilitative, escursioni, servizi di trasporto ai centri dialisi, servizi informativi e di sensibilizzazione) finalizzate a favorire il recupero e l'integrazione sociale.

Interventi economici

Il servizio è finalizzato al sostegno economico a favore di persone affette da particolari patologie (es. talassemici, nefropatici etc.) previste nella normativa di settore (es. L.R. 27/83; L.R. 11/85; L.R. 20/97; L.R. 9/04;); i contributi sono destinati anche all'abbattimento delle barriere architettoniche, all'adattamento dei mezzi di locomozione, alle cure termali etc..



Inserimenti in strutture residenziali

Consiste nell'attuazione di progetti che prevedono, a favore di soggetti con particolari situazioni di disabilità fisica e/o psichica, l' inserimento in strutture di accoglienza protette, ove possano sviluppare e/o migliorare le proprie capacità personali

ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE

Per le ulteriori categorie di destinatari dei servizi sono da prevedere, oltre a una buona parte degli interventi di assistenza sociale descritti nei paragrafi precedenti (interventi economici, segretariato sociale, centri di aggregazione, assistenza domiciliare, assistenza sociale etc.), anche gli ulteriori principali servizi :

Contributi canone di locazione

I contributi vengono erogati, ad integrazione del reddito, alle famiglie bisognose che risiedono in appartamenti in locazione; le norme di riferimento, i criteri per l' individuazione dei beneficiari e degli importi e i parametri per la predisposizione delle graduatorie sono contenuti negli appositi bandi regionali che vengono generalmente pubblicati ogni anno

Inserimento lavorativo

E' un servizio destinato a soggetti con particolari difficoltà lavorative, ed è finalizzato a favorire l' inserimento o il re-inserimento degli stessi nel mondo del lavoro, tramite interventi tesi a superare difficoltà personali, interventi di supporto informativo e consulenziale, orientamento lavorativo, avviamento all'occupazione etc.

Assistenza per dipendenze

Si tratta di prestazioni destinate a soggetti che si trovano in una situazione di dipendenza derivante dall' uso / abuso di particolari sostanze (stupefacenti, alcool, fumo etc.) e che necessitano generalmente di programmi personalizzati di assistenza, a partire dal sostegno psicologico (colloqui, partecipazione a incontri etc.) fino alla proposta di inserimento in strutture di recupero

Assistenza per altre categorie di soggetti

Consiste in prestazioni destinate a emigranti in rientro, extra comunitari, nomadi, persone senza fissa dimora, donne in situazioni di sfruttamento, soggetti sottoposti ad usura, lavoratori in nero etc., che hanno l' obiettivo di risolvere particolari situazioni di disagio / bisogno; consistono in interventi economici, integrazione scolastica per minori, attività di informazione e consulenza, servizi di sostegno, centri di ascolto, inserimenti in strutture protette, accoglienza notturna, distribuzione pasti etc..



5 I servizi di supporto

Nell'ambito della fornitura sono richiesti tutti i servizi professionali necessari per attivare correttamente i sottosistemi software previsti, in tutte le loro componenti.

In particolare, quindi, nell'offerta tecnica dovranno essere descritte in dettaglio le modalità di esecuzione delle seguenti attività :

- Installazione del software applicativo;
- Personalizzazione del software
- Supporto all'avviamento del software;
- Formazione tecnica ed applicativa
- Assistenza agli utenti
- Garanzia del software
- Ulteriori adempimenti

Sardegna IT si riserva il diritto di affiancare proprio personale al personale dell'aggiudicatario durante tutte le fasi di esecuzione della fornitura, al fine di acquisire le competenze per la gestione degli applicativi nelle fasi successive al completamento della fornitura.

Di seguito sono indicate le specifiche attese, per ciascuna delle attività indicate.

5.1 Installazione del software applicativo

L'aggiudicatario dovrà installare, sulle piattaforme informatiche messe a disposizione presso il Centro Servizi Regionale, tutte le componenti software oggetto dell'offerta, indipendentemente dall'impegno che sarà necessario.

Nel caso fosse prevista l'installazione di componenti software anche sulle singole postazioni di lavoro, l'aggiudicatario dovrà eseguire la stessa su n. 5 postazioni indicate da SardegnaIT, ubicate anche presso uno dei Comuni sardi individuato da SardegnaIT; eventuali "tool" di amministrazione sistemistica, destinati ad essere utilizzati dal personale tecnico di SardegnaIT, dovranno essere installati dall'aggiudicatario su tutte le postazioni di lavoro che verranno individuate da SardegnaIT.

L'aggiudicatario dovrà anche consegnare i supporti di installazione di tutte le componenti software e la relativa documentazione.

In ogni caso, visto il trattamento di dati sensibili, non sono previste installazioni di componenti, database o tabelle contenenti informazioni personali presso sistemi o locali in capo all'aggiudicatario e/o altri soggetti non autorizzati dal committente.



5.2 Supporto all'avviamento del software

Saranno a carico dell'aggiudicatario, indipendentemente dall'impegno che sarà necessario, tutte le attività di avviamento del software applicativo, comprendenti in particolare la creazione, la predisposizione e il caricamento di tutti i parametri tabellari di base necessari al suo funzionamento, come ad esempio :

- organigramma e strutture organizzative degli uffici da coinvolgere nei diversi Comuni (utenti abilitati e ruoli, profili di abilitazione degli utenti);
- "template" dei documenti da utilizzare nei diversi sottosistemi software, eventuale modulistica da utilizzare;
- tipologie di documenti da trattare;

L'aggiudicatario dovrà fornire il supporto e le relative istruzioni tecniche al personale tecnico di SardegnaIT affinché, dopo il collaudo, il personale di SardegnaIT possa autonomamente provvedere alla manutenzione ed implementazione delle tabelle di base del sistema software.

L'aggiudicatario dovrà anche effettuare l'analisi delle problematiche relative alla attivazione dei servizi richiesti.

5.3 Personalizzazione del software

Saranno comprese nella fornitura e quindi a carico dell'aggiudicatario tutte le piccole personalizzazioni del software applicativo che si renderanno necessarie nelle diverse fasi del progetto, fino al suo collaudo finale, indipendentemente dall'impegno che sarà necessario.

Sarà cura di SardegnaIT assicurare che tali personalizzazioni vengano richieste solo nel caso in cui queste risultino finalizzate ad un migliore adattamento del sistema fornito alla organizzazione del lavoro negli Uffici dei diversi Comuni; le personalizzazioni dovranno inoltre essere tali da non stravolgere la logica elaborativa del sistema fornito (ad es. potranno riguardare controlli aggiuntivi, stampe e viste supplementari, semplificazioni di percorsi interni della procedura, informazioni aggiuntive su alcuni archivi, modifiche al "layout" di stampe, esportazione di dati in vari formati, etc.).

In particolare sono comprese nella fornitura le personalizzazioni che si renderanno necessarie sui web-services che saranno sviluppati dall'aggiudicatario per consentire le funzionalità da rendere disponibili attraverso il Portale Comunas.

5.4 Formazione tecnica ed applicativa

Gli utenti utilizzatori del sistema, ai quali dovranno essere destinate le iniziative di formazione, possono essere distinti in due tipologie:



ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO (APQ) IN MATERIA DI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE – Atto integrativo III
Intervento SIAI301-COMUNAS – Estensione e Servizi ASP

- utenti di tipo "tecnico", operanti presso SardegnaIT, destinati ad attività di amministrazione del sistema (configurazione, impostazione parametri e tabelle di base, abilitazione utenti, salvataggi e ripristini etc.);
- utenti "finali", i quali, operanti presso i Comuni, dovranno utilizzare le funzionalità applicative a cui verranno abilitati.

La formazione attesa prevista in questa fornitura, per ciascuna delle tipologie di utenti, è la seguente :

- addestramento di carattere sistemistico ed operativo, destinato al personale tecnico di SardegnaIT e da svolgersi presso i suoi uffici secondo un calendario da concordare, per un totale di almeno 40 ore (8 lezioni di 5 ore); in particolare tale addestramento dovrà vertere sugli aspetti tecnici relativi all' amministrazione del sistema, quali la definizione dei Comuni che utilizzeranno il sistema e dei sottosistemi applicativi attivati, la definizione degli utenti e delle relative abilitazioni, la gestione delle tabelle di base, la struttura del database, salvataggi e ripristini, esportazione dei dati in diversi formati, implementazione di procedimenti amministrativi relativi ai servizi sociali con disegno dei relativi iter, impostazione di modulistica etc.
- addestramento funzionale, destinato agli utenti finali dei Comuni, riguardante l' utilizzo dei programmi applicativi, per un totale di almeno 300 ore (60 lezioni di 5 ore), formazione che dovrà essere erogata, secondo un calendario da concordare, principalmente presso le sedi dei Comuni interessati e dovrà necessariamente seguire l'attivazione del software presso i diversi Comuni; sarà possibile anche, allo scopo di ottimizzare le attività di formazione, raggruppare il personale dei Comuni limitrofi in maniera che frequentino le medesime sessioni di corso.

Sarà cura dell'aggiudicatario formulare il piano formativo che ritiene più adeguato e coordinato con le fasi realizzative previste, sia in termini di esigenze di progetto sia in termini di efficacia metodologica; è comunque opportuno che, per ciascun corso di formazione proposto, siano indicati gli obiettivi, il programma, i contenuti, la durata e ogni altra informazione utile per una validazione del piano formativo proposto.

L'aggiudicatario dovrà anche fornire, prima dell'erogazione dei corsi, i manuali tecnici ed utente, redatti in lingua italiana, in maniera che possano essere distribuiti ai partecipanti ai corsi di formazione; tale materiale (cartaceo e/o elettronico) rimarrà di proprietà di SardegnaIT e potrà essere dalla stessa modificato e/o redistribuito senza alcun ulteriore onere verso l'aggiudicatario.

L'aggiudicatario dovrà far compilare e firmare agli allievi i moduli di presenza e le schede di valutazione dell'intervento formativo; i moduli e le schede compilate dovranno essere inviate a SardegnaIT, unitamente a un rapporto di formazione, entro una settimana dalla conclusione di ciascun intervento formativo.



5.5 Assistenza agli utenti

L'aggiudicatario dovrà erogare il servizio di assistenza tecnica ed operativa, destinata sia agli utenti finali che al personale tecnico di SardegnaIT, fino al collaudo finale del sistema stesso.

Il servizio dovrà essere assicurato sia in modalità "help – desk" che in modalità "on-site"; l'assistenza "help-desk" dovrà essere erogata da personale qualificato e specializzato, con copertura operativa presidiata dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle ore 15.00 alle 18.00, il venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30; l'attivazione del servizio di help - desk potrà avvenire via telefono, e-mail o fax, con recapiti che dovranno essere comunicati dall'aggiudicatario prima dell'inizio dei lavori.

L'assistenza "on-site" dovrà essere garantita con riferimento sia alla sede di SardegnaIT che alle sedi dei primi Comuni che utilizzeranno il sistema, fino a un massimo di 30 interventi "on-site"; nel caso di richiesta di assistenza "on-site" il servizio dovrà essere effettuato entro 1 gg. lavorativo dalle relative richieste.

Successivamente al collaudo finale SardegnaIT si farà carico di assicurare agli utenti finali dei Comuni un servizio di assistenza e di help - desk di primo livello, atto a garantire :

- ricezione della segnalazione;
- individuazione del problema;
- fornitura, ove possibile, di una soluzione immediata;
- qualora non fosse possibile una soluzione immediata, fornitura di indicazioni per il superamento operativo dell' eventuale blocco delle attività, in attesa della soluzione definitiva;
- attivazione, nei casi necessari, del servizio di help – desk di secondo livello.

Per rendere operativo il servizio di assistenza erogato da SardegnaIT, l'aggiudicatario dovrà pertanto prevedere a suo carico, dopo il collaudo finale, i seguenti servizi di assistenza, da destinare al personale tecnico di SardegnaIT:

- assistenza "on-site" per un periodo di sei mesi dalla data del collaudo finale; tale servizio di assistenza, da effettuare dietro semplice richiesta di SardegnaIT, dovrà essere effettuato presso la sede di SardegnaIT entro 1 gg. lavorativo dalle relative richieste, fino a un massimo di 10 interventi "on-site";
- servizio di help – desk di secondo livello per un periodo di un anno dalla data del collaudo finale.



Il servizio di help – desk di secondo livello è inteso quindi come supporto specialistico a disposizione del personale tecnico di SardegnaIT ed è finalizzato a consentire a tale personale un sufficiente grado di autonomia nella gestione e conduzione di primo livello del sistema.

L'help - desk di secondo livello dovrà essere in grado di fornire supporto per:

- esame delle segnalazioni provenienti dagli utenti finali, che l'help-desk di primo livello non è stato in grado di risolvere, ed attivazione di tutte le azioni necessarie per pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti del sistema;
- assistenza sistemistica e tecnica necessaria ad assicurare il corretto utilizzo e funzionamento del servizio;
- risoluzione dei problemi di accesso al servizio, dei malfunzionamenti legati ai sistemi di comunicazione o di sicurezza;
- esigenze operative gestionali (come ad esempio quelle legate all'aggiornamento dei sistemi, alla produzione e smistamento di stampe, ripristino di archivi, ecc.);
- consulenza ed approfondimenti sulle problematiche di gestione degli applicativi in utilizzo;
- approfondimenti sull'utilizzo delle funzioni degli applicativi utilizzati;
- individuazione di modalità di utilizzo delle funzionalità di prodotto per determinate casistiche particolari;
- applicazioni di patch o di upgrade di prodotto.

5.6 Garanzia del software

Tutte le componenti della fornitura dovranno essere coperte da garanzia per un periodo di 12 mesi dalla data del collaudo finale.

La garanzia dovrà comprendere:

- la manutenzione correttiva, intesa come eliminazione di errori o malfunzionamenti sul software, segnalati da SardegnaIT o individuati dall'aggiudicatario;
- la manutenzione adattativa, intesa come adeguamento dei programmi rispetto alle nuove versioni delle componenti di base del sistema fornito (Sistemi operativi, RDBMS, Office Automation, ecc);
- la manutenzione evolutiva, intesa come implementazioni del software dovute a mutate disposizioni normative e/o regolamentari, sia nazionali che regionali.



Nel servizio di garanzia sono compresi anche tutti gli interventi tecnici dell'aggiudicatario, da effettuare presso la sede di SardegnaIT, che dovessero rendersi necessari.

I tempi entro i quali dovranno essere rimossi gli eventuali inconvenienti e ripristinate tutte le funzionalità dovranno essere al massimo di 1 giorno lavorativo dalle relative segnalazioni.

Nel caso in cui non venga rispettato tale termine, SardegnaIT potrà applicare le penali previste.

Se gli inconvenienti o i difetti dovessero comportare l'interruzione dell'attività per periodi superiori ad 1 giorno lavorativo e tali periodi, sommati nell'arco del periodo di garanzia, dovessero superare un periodo di 10 giorni lavorativi, la data di scadenza della garanzia sarà protratta per un periodo pari al doppio del periodo di interruzione.

L'aggiudicatario, a fronte degli interventi di manutenzione effettuati, dovrà anche aggiornare, ove necessario, i manuali tecnici e i manuali utente e, in caso di modifiche sostanziali, dovrà effettuare la necessaria formazione al personale tecnico di SardegnaIT.

L'aggiudicatario dovrà anche predisporre dei report statistici trimestrali, da consegnare a SardegnaIT, riportanti l'elenco delle inoperatività / malfunzionamenti riscontrati e la rilevazione analitica delle attività di manutenzione effettuate, con l'evidenza dei tempi di ripristino e di risoluzione dei malfunzionamenti.

Alla scadenza del periodo di garanzia potrà essere attivato, per il software fornito, uno specifico contratto di manutenzione a pagamento, avente ad oggetto i medesimi servizi assicurati durante il periodo di garanzia.

5.7 Ulteriori adempimenti

L'aggiudicatario dovrà fornire i supporti fisici mediante i quali poter effettuare l'installazione di tutto il software fornito, nonché ogni documentazione idonea ad assicurare il corretto funzionamento dei programmi forniti; in particolare tale documentazione dovrà consistere almeno in:

- Documentazione tecnica completa relativa all'ambiente di sviluppo utilizzato;
- Documentazione di accesso al database in modalità amministratore per le esigenze dei responsabili tecnici di SardegnaIT;
- Documentazione tecnica del database con tracciati di tutte le tabelle utilizzate dal software applicativo e relativo significato dei campi, in particolar modo per le voci degli eventuali "flag", inoltre dichiarazione di tutte le relazioni fra tabelle e relativi vincoli di integrità;
- Manuali utente relativi al software applicativo fornito (eventualmente disponibili e scaricabili anche on-line);



- Manuali tecnici ed operativi relativi al software applicativo fornito (contenenti le procedure per l'installazione, i salvataggi, i ripristini, le personalizzazioni, la messaggistica di errore etc.).

L'aggiudicatario dovrà anche consegnare a SardegnaIT copia dei programmi sorgenti relativi all'intero sistema fornito, per ogni nuova release o aggiornamento della procedura, nonché la relativa documentazione tecnica (es. diagrammi a blocchi, specifiche tecniche, diagrammi DFD, diagrammi ERD etc.).

SardegnaIT potrà utilizzare i programmi sorgenti e modificarli nel caso in cui, per qualsiasi motivo, non dovesse essere attivato o dovesse cessare il servizio di manutenzione degli stessi prodotti software da parte dell'aggiudicatario. In tal caso SardegnaIT si impegna a non cedere a terzi, a titolo oneroso o a titolo gratuito, tali prodotti sorgenti e ad utilizzarli al solo fine di garantire il corretto prosieguo del progetto.

Come già indicato in premessa a SardegnaIT sarà anche consentito, utilizzando i programmi sorgenti e riservandosi la possibilità di modificarli, di estendere il servizio ASP anche ad altri Comuni della Sardegna, garantendo con proprie risorse tutte le necessarie prestazioni professionali.

Saranno considerati elementi qualitativi la fornitura di ulteriori servizi professionali per lo svolgimento di attività di:

- conversione e migrazione, laddove necessario, degli archivi pregressi esistenti nei Comuni (es. servizi sociali informatizzati con fogli elettronici o tabelle aggiornate manualmente), laddove risulti indispensabile per consentire la piena continuità operativa degli utenti; a tale scopo ogni Comune sarà tenuto a fornire i dati da convertire in formato elettronico, unitamente all'interpretazione ed alle specifiche del modello dei dati utilizzato;
- integrazione del software applicativo fornito con altri software applicativi del Sistema Informativo Comunale dei Comuni, con modalità da concordare con SardegnaIT.

6 Ambiente tecnologico di riferimento

Come da disciplinare di gara, la compatibilità con l'ambiente tecnologico di riferimento, di seguito descritto, non è da intendersi vincolante ma costituirà criterio di valutazione.

I servizi in ASP da realizzare dovranno integrarsi coi portali web della Regione Autonoma della Sardegna; pertanto, nella fase di progettazione e sviluppo della soluzione proposta, dovranno essere considerate come riferimento le seguenti specifiche tecnologiche :

- la presentazione dei contenuti per gli operatori comunali dovrà essere allineata con quella dei portali regionali e in particolare del portale Comunas;



ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO (APQ) IN MATERIA DI SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE – Atto integrativo III
Intervento SIAI301-COMUNAS – Estensione e Servizi ASP

- sviluppo basato su tecnologia Java Enterprise Edition (JEE) e application server JBoss o in alternativa Apache Tomcat 6.x;
- piattaforma RDBMS PostgreSQL 8 o superiori;
- adozione di un framework MVC-Compliant;
- rispetto del processo di segnalazione multi-livello dei messaggi di sistema (logging e audit), coerentemente con il modello da concordare in corso d'opera;
- utilizzo del tool di build Apache ANT;
- suite di test unitari per ogni modulo appartenente all'applicazione;
- la documentazione all'interno del codice sorgente dovrà favorire l'utilizzo dei tools di generazione automatica più diffusi.

I Comuni utilizzeranno i servizi ASP tramite collegamenti in banda larga a loro carico, di ampiezza pari ad almeno 256 Kb.

SardegnaIT S.r.l.

L'Amministratore Unico

Ing. Lucio Forastieri