



REGIONE BASILICATA

CAPITOLATO TECNICO PER LA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE DELLA REGIONE BASILICATA – SISR BASILICATA – E FORNITURA DEI SERVIZI COMPLEMENTARI

Allegato 2

INDICE



REGIONE BASILICATA

PREMESSA -	2
ART.1 - QUADRO DI RIFERIMENTO GENERALE DELL'APPALTO.....	3
ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO.....	4
Architettura della rete regionale	14
Applicazioni Web	16
Interoperabilità delle applicazioni	16
Tecnologia di Riferimento (J2EE).....	16
Architettura target multilayer del SISR	17
Sicurezza e Disaster Recovery del SIRS	17

PREMESSA -

La Regione Basilicata al fine di migliorare l'efficienza e le capacità attuative dell'Amministrazione con particolare riferimento ai compiti di *programmazione, monitoraggio e sorveglianza* delle attività di cittadinanza sociale deve dotarsi di un sistema informativo denominato "SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE DELLA REGIONE BASILICATA" .



REGIONE BASILICATA

ART.1 - QUADRO DI RIFERIMENTO GENERALE DELL'APPALTO

La crescente attenzione rivolta ai risultati delle politiche di welfare ha posto l'accento sull'evidente necessità di disporre di strumenti conoscitivi strutturati e scientificamente rigorosi a supporto del policy-making anche nell'area del sociale.

Da questo punto di vista il Sistema Informativo Sociale costituisce uno strumento fondamentale per un'efficace gestione delle politiche sociali: la possibilità di produrre e codificare elementi di oggettività scientifica è alla base del raggiungimento di una precisione conoscitiva indispensabile per l'attuazione dei processi organizzativo-programmatori connessi al sistema integrato degli interventi e delle prestazioni sociali.

E' in base a tale maturata consapevolezza che l'articolo 21 della legge 328/2000 recita: "Lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni istituiscono un Sistema Informativo dei servizi per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e per poter disporre tempestivamente di dati ed informazioni necessarie alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali".

La stessa Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome ha approvato nel luglio 2003 un documento nel quale si mette in luce la necessità di poter disporre di informazioni sull'attuale consistenza e distribuzione dei servizi a livello territoriale e delle risorse finanziarie in essi impiegate.

In Basilicata questa consapevolezza si è consolidata con la Legge Regionale 3 del 19/01/2005 "Promozione della cittadinanza solidale", che all'art.11, c.1, individua il Sistema informativo sociale come un necessario strumento di conoscenza e di controllo collegato all'Osservatorio regionale sulle politiche sociali.

L'art.19 della successiva Legge Regionale n.4 del 14/02/2007 disciplina finalità, funzioni e ruoli del Sistema informativo sociale regionale.

Già nel Piano socio assistenziale per il triennio 2000-2002 si sono poste le prime basi definitorie per lo sviluppo del Sistema informativo sociale regionale.

La Regione Basilicata ha avviato quindi una prima sperimentazione sul Sistema informativo sociale regionale negli anni 2003-2004, utilizzando le risorse umane e finanziarie previste dal PON ATAS -Misura 2.2- Azione 5.1, Linea 3, in collaborazione col Formez.

Operativamente, come proposto dal Piano Socio-Assistenziale 2000/2002, l'obiettivo della sperimentazione è stato di verificare l'impianto logico del sistema da un lato e di fornire un primo output informativo visibile e concretamente utilizzabile dall'altro. A tal fine è stato dunque realizzato un flusso informativo sperimentale sulla rete degli asili nido lucani e un'indagine pilota di soddisfazione degli utenti indiretti (i genitori). La



REGIONE BASILICATA

sperimentazione ha messo in luce la complessità del Sistema dovuta alle infinite potenzialità conoscitive che esso può generare. E' emersa la necessità di censire e sondare tutte le eventuali fonti informative presenti sul territorio affinché si possa costruire un Sistema che sia realmente integrato con altri sistemi, banche-dati e osservatori sociali già attivi sul territorio regionale. Inoltre si è evidenziata l'esigenza prioritaria di creare un partenariato allargato e consapevole delle potenzialità e delle finalità del SIS al fine di poter davvero costruire un Sistema efficace e stabile nel tempo, caratterizzato dalla tempestività, attendibilità e organicità delle informazioni.

L'azione di monitoraggio e valutazione sull'implementazione dei PSZ attivata dalla Regione nel periodo 2004-2005 ha ulteriormente approfondito l'analisi delle criticità presenti sul territorio e sensibili all'attivazione del SIS. Uno dei maggiori nodi critici nella gestione dei nuovi assetti organizzativi del welfare regionale è legato alla difficoltà dei Comuni di gestire in modo associato la rete dei servizi. Da ciò scaturisce la mancanza di circolazione e diffusione di buone prassi e la quasi totale assenza di azioni di valutazione e monitoraggio interne ai Comuni.

Nel Settembre del 2006, con l'APQ in materia di lavoro e politiche sociali (D.G.R. n. 1960 del 30/09/2006) viene definito il progetto esecutivo per l'attivazione del Sistema informativo sociale regionale, che ne esplicita gli obiettivi, le fasi di attivazione, i risultati attesi, i livelli di fattibilità tecnico-procedurale e di sostenibilità finanziaria e i rischi associati.

Si tratta di un'esigenza ampiamente recepita anche dalla legge regionale 4/2007 "Rete Regionale Integrata dei Servizi di Cittadinanza Sociale".

ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il servizio oggetto dell'appalto, dovrà prioritariamente perseguire la progettazione e l'avvio del Sistema Informativo Sociale Regionale (SISR Basilicata), relativamente al *monitoraggio dei bisogni e dei servizi sociali della Basilicata*.

Si tratta di progettare e sviluppare un compiuto, coerente e adeguato modello di Sistema informativo sociale regionale e di affiancare gli uffici regionali nella fase di avvio di tale Sistema, a partire dalla sperimentazione condotta sulla rete degli asili nido nel 2004.

Il SISR Basilicata è strumento del sistema di welfare realmente fondato sul concetto di benessere della persona e dovrà consentire a regime il conseguimento dei seguenti risultati:

- Supporto all'azione programmatica,
- Supporto all'azione normativo/decisionale,



REGIONE BASILICATA

- Verifica della sostanziale corrispondenza fra rete dei servizi sociali e bisogni dei cittadini,
- Diffusione di informazioni sempre aggiornate e attendibili alla forze sociali e politiche, ai mass-media, al terzo settore, ai cittadini.
- Ottimizzazione nella gestione delle risorse derivanti dal Fondo Sociale.

Il SISR Basilicata è perciò un “*giacimento informativo*” che:

- risponderà ad esigenze conoscitive di base per ambito territoriale, relativamente al funzionamento dei servizi socio-assistenziali, alla domanda sociale, alla dotazione umana e strumentale e alla conoscenza dei fenomeni sociali e all'analisi dei costi;
- raccoglierà informazioni sui bisogni sociali attraverso indagini survey, indagini qualitative, panel e analisi secondarie, sull'offerta di servizi e prestazioni sociali e socio-sanitarie integrate attraverso flussi periodici (possibilmente informatizzati), sulla soddisfazione dell'utenza, analisi organizzative, la qualità dei processi e delle prestazioni e la soddisfazione degli operatori.

Renderà possibile:

- la redazione della *Relazione sociale regionale periodica*, prevista dalla L.R. 4/07;
- la definizione di indicatori sociologici e demografici per il governo del sistema di welfare regionale e locale (supporto informativo all'attività legislativa, di programmazione, di gestione e di valutazione);
- la redazione di report valutativi su singoli fenomeni/tematiche;
- la creazione di un datawarehouse regionale informatizzato, articolato in archivio-dati di ambito Socio-Territoriale.

Dovrà essere inoltre definita l'architettura dei flussi informativi con particolare riferimento ai debiti/crediti informativi tra le varie articolazioni istituzionali del Sistema (nazionale, regionale, sub-regionale, ecc.). Oltre all'area sanitaria ed a quella sociale, socio-sanitaria, socio-assistenziale, socio-educativa e socio-lavorativa, il SISR Basilicata dovrà dialogare con i sistemi dello sviluppo locale, della formazione, del lavoro, della casa, dei trasporti, dell'ambiente, della cultura e del tempo libero ed interfacciarsi con le maggiori banche dati nazionali (Istat Censis, Caritas, Ancitel) e Regionali - Sistema informativo sanitario regionale, SIRFO (Sistema Regionale del Dip. Formazione, Lavoro, Cultura e Sport), BASIL (Sistema Informativo Lavoro della Basilicata), Cittadinanza Solidale (Banca dati della attuazione della L.R.3/2005).

Il SISR Basilicata dovrà assicurare il supporto permanente per le attività dell'Osservatorio delle Politiche Sociali.

La L.R. 4/07 all'art. 3 definisce l'area dei bisogni da considerare e le prestazioni corrispondenti ai livelli essenziali di assistenza sociale, sancendo che essi hanno carattere di adattabilità e di multidimensionalità, funzionali agli obiettivi di personalizzazione e di appropriatezza, e sono erogate all'interno di organiche aree di intervento, indicando in questo modo le esigenze conoscitive minime cui il SISR Basilicata deve rispondere.



REGIONE BASILICATA

L'area dei bisogni sociali.

- a. l'informazione, il supporto e la presa in carico delle persone e delle famiglie con bisogni sociali e socio-sanitari;
- b. il sostegno alle responsabilità familiari, di tutela materno- infantile e di protezione dei minori e degli adolescenti;
- c. il sostegno alle persone anziane;
- d. il contrasto delle condizioni di povertà e di esclusione sociale;
- e. il supporto alle persone con disabilità fisica, psichica, psichiatrica e sensoriale;
- f. il sostegno della vita autonoma e della permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti;
- g. la prevenzione e il trattamento delle devianze e delle dipendenze patologiche;
- h. il reinserimento sociale degli ex detenuti e dei soggetti in stato di detenzione, in esecuzione penale esterna o comunque sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria;
- i. l'accoglienza e l'integrazione dei migranti e delle persone senza dimora.

L'area dell'offerta di servizi e prestazioni sociali.

- j. segretariato sociale e servizio sociale professionale per l'informazione, la consulenza e la prima assistenza alle persone ed alle famiglie;
- k. servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personale e familiare;
- l. servizi di supporto ai minori sotto tutela;
- m. servizi di assistenza domiciliare per minori, anziani e disabili;
- n. servizi socio-educativi per l'infanzia, l'adolescenza e l'integrazione dei soggetti deboli o maggiormente esposti a fattori di rischio sociale;
- o. strutture residenziali e semiresidenziali per persone in condizioni di particolare bisogno, privazione e fragilità;
- p. centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario.

La qualità delle prestazioni e dei servizi offerti è oggetto dell'art. 6 della L.R. 4/07 che, a tutela della trasparenza e della qualità dell'offerta, prevede che i soggetti erogatori delle prestazioni sociali e socio-sanitarie adottino la Carta della qualità dei servizi di cittadinanza sociale, che contiene tutte le informazioni concernenti:

- q. le caratteristiche delle prestazioni, le modalità di accesso, gli orari e i tempi di erogazione;
- r. le tariffe delle prestazioni;
- s. gli standards di qualità garantiti all'interno dei livelli essenziali di assistenza;



REGIONE BASILICATA

- t. l'assetto organizzativo del soggetto erogatore;
- u. le procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni;
- v. le procedure di tutela dei diritti dei cittadini in ordine ad ogni eventuale disservizio e le modalità per avanzare proposte o reclami nei confronti dei responsabili dei servizi;
- w. il rispetto dei contratti di lavoro e delle connesse normative;
- x. ogni ulteriore elemento di conoscenza utile all'utente per l'esercizio del diritto di accesso ai servizi e, ove possibile, di scelta tra di essi.

L'area della qualità dei servizi percepita.

La customer satisfaction assume, nel concetto più generale della qualità, un ruolo di primo piano giacché in quest'ottica "l'utente" diventa un attore in grado di partecipare da co-protagonista al circolo virtuoso della qualità del servizio.

La customer satisfaction agisce su più livelli, creando un'interazione forte e sistematica imperniata sempre sulla condivisione degli obiettivi e sulla co-generazione dei risultati. Si crea in tal modo più facilmente un clima favorevole, che nasce dal coinvolgimento diretto degli utenti dei servizi. La customer satisfaction può rappresentare, quindi, uno dei principali elementi di capitalizzazione e risulta quindi auspicabile attivare attraverso il SISR Basilicata un sistema di valutazione della qualità percepita da parte della utenza che si interfaccia con la rete integrata dei servizi.

L'organizzazione della rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale.

La L.R. 4/07 individua un modello di *governance* multilivello e promuove la cooperazione e la concertazione permanente tra i livelli istituzionali coinvolti nei processi con funzioni distribuite tra i diversi attori della rete integrata.

I Comuni

Sono gli attori titolari della programmazione, dell'attuazione e della valutazione a livello locale degli interventi sociali e, di concerto con le Aziende Sanitarie Locali, degli interventi socio-sanitari, nonché delle funzioni amministrative inerenti l'erogazione dei servizi e delle prestazioni della rete regionale integrata. Essi esercitano le funzioni e gestiscono gli interventi di propria competenza in forma associata con gli altri Comuni del medesimo Ambito Socio-Territoriale, e riconoscono la Conferenza Istituzionale dell'Ambito quale sede permanente di governo, concertazione e controllo, aperta alla partecipazione attiva dei cittadini, delle formazioni del terzo settore e delle organizzazioni sindacali. L'Ambito Socio-Territoriale rappresenta un'area omogenea del territorio regionale, coincidente con il Distretto della Salute, avente la stessa perimetrazione delle "Comunità Locali", istituite con la L.R. 11/2008.



REGIONE BASILICATA

Le Province

Partecipano alla costruzione della rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale attraverso i seguenti interventi:

- a) formazione ed attuazione degli strumenti di programmazione regionale e locale;
- b) raccolta di dati conoscitivi e svolgimento di analisi sui fenomeni e sui bisogni sociali emergenti sul territorio;
- c) realizzazione e gestione del Sistema Informativo Sociale, per quanto di competenza;
- d) integrazione dei servizi sociali e socio-sanitari con le attività di formazione ed orientamento professionale e con le azioni di integrazione socio-lavorativa dei servizi per l'impiego;
- e) organizzazione, di concerto con la Regione, delle iniziative di formazione, di aggiornamento e di specializzazione del personale dei servizi sociali integrati;
- f) attività di controllo sulla correttezza delle Carte della qualità dei servizi sociali;
- g) sperimentazione di modelli innovativi di gestione integrata dei servizi, in collaborazione con i Comuni e le Aziende Sanitarie Locali interessate.

Le Aziende Sanitarie Locali

Adottano le azioni e le misure necessarie per affrontare in un'ottica organica ed unitaria i bisogni sanitari, socio-sanitari e sociali dei cittadini. A tal fine:

- a) stabiliscono rapporti di leale ed attiva collaborazione con i Comuni ed assicurano, le attività sanitarie a rilevanza sociale e le prestazioni ad elevata integrazione sanitaria, in modo da garantirne l'integrazione, su base distrettuale, con le attività sociali a rilevanza sanitaria di competenza dei Comuni;
- b) adottano le misure necessarie al rafforzamento delle funzioni proprie dei Distretti della Salute, per quanto attiene all'organizzazione dei servizi territoriali e delle loro relazioni sia con le strutture sociali comunali sia con le strutture ospedaliere, e istituiscono articolazioni organizzative di tipo dipartimentale per l'area dei soggetti fragili onde assicurarne la presa in carico e l'attivazione di percorsi terapeutico-assistenziali a carattere continuativo.

Gli attori sociali

Concorrono alla realizzazione delle finalità previste dalla rete integrata dei servizi sia in quanto rappresentanti e tutori della domanda sociale, sia come erogatori di servizi.

La norma individua gli attori sociali nelle seguenti figure:

- a) le organizzazioni sindacali e gli enti di loro emanazione;
- b) le associazioni dei consumatori e degli utenti iscritte all'albo regionale di cui alla L.R. 10 aprile 2000 n. 40;
- c) le associazioni e gli organismi di rappresentanza delle famiglie;
- d) le organizzazioni di volontariato di cui alla L.R. 20 gennaio 2000 n.1;



REGIONE BASILICATA

- e) le associazioni e gli enti di promozione sociale previsti dalla legge 7 dicembre 2000 n. 383;
- f) le cooperative sociali di cui alla L.R. 23 luglio 1993 n. 39;
- g) le imprese sociali di cui alla legge 13 giugno 2005 n.118;
- h) le fondazioni, gli enti morali, gli enti riconosciuti dalle confessioni religiose, gli istituti di patronato e di assistenza sociale, nonché gli altri soggetti privati con finalità non lucrative di cui all'art. 1, commi 4 e 5, della legge 8 novembre 2000 n. 328.

La Regione

Esercita, con il concorso degli enti locali e delle formazioni sociali e del terzo settore le funzioni di programmazione, indirizzo e coordinamento della rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale, avendo cura di coordinarle con gli strumenti programmatici afferenti alle politiche dello sviluppo locale, della formazione, del lavoro, della casa, dei trasporti, dell'ambiente, della cultura e del tempo libero.

A tale scopo essa:

- a) adotta ed attua il Piano Regionale della salute e dei servizi alla persona;
- b) istituisce la Consulta permanente per la programmazione sociale e sanitaria e attiva tutte le sedi della concertazione e consultazione con le forze sociali;
- c) emana indirizzi di attuazione ai Comuni e direttive vincolanti alle Aziende Sanitarie Locali per promuovere la programmazione e gestione integrata dei servizi socio-sanitari;
- d) assicura, in collaborazione con le Province, le attività di formazione degli operatori e gli interventi di assistenza tecnica a favore dei Comuni;
- e) sviluppa azioni di supporto agli Uffici di e definisce i criteri di competenza e professionalità richiesti per l'individuazione e la nomina dei Coordinatori tecnici di detti Uffici;
- f) garantisce la fruibilità dei livelli essenziali delle prestazioni sociali;
- g) fornisce ai soggetti operanti nella rete regionale integrata lo schema generale di riferimento della Carta della qualità dei servizi sociali e cura la redazione del Catalogo delle prestazioni sociali;
- h) definisce le tipologie, le procedure, le condizioni, i requisiti e i criteri per l'autorizzazione, l'accreditamento e la vigilanza delle strutture e dei soggetti erogatori dei servizi sociali e socio-sanitari e predispone gli schemi-tipo degli accordi contrattuali con essi;
- i) stabilisce indirizzi e criteri per l'individuazione di criteri oggettivi ed uniformi nella determinazione del concorso degli utenti alla copertura del costo delle prestazioni ed ai fini del rilascio dei titoli di esenzione totale o parziale e dei buoni sociali comunali;
- j) ripartisce il Fondo regionale per i servizi di cittadinanza sociale, secondo le modalità stabilite dal Piano previa verifica della congruità delle previsioni programmatiche degli enti locali destinatari dei contributi;



REGIONE BASILICATA

- k) istituisce l'Albo regionale dei soggetti erogatori dei servizi sociali e socio-sanitari, nonché gli albi e registri degli attori sociali previsti dalla normativa regionale;
- l) istituisce e disciplina l'Osservatorio delle Politiche Sociali con le seguenti funzioni:
 - la raccolta sistematica dei dati e l'analisi delle dinamiche afferenti alle aree di intervento definite dalla norma, ovvero sui dati sulle prestazioni corrispondenti ai livelli essenziali di assistenza sociale;
 - la definizione e l'aggiornamento degli elementi costitutivi dei livelli essenziali ed appropriati di assistenza sociale e sanitaria assicurati sul territorio;
 - il monitoraggio delle dinamiche professionali ed occupazionali nel comparto sociale regionale;
 - l'analisi di impatto sociale delle normative e della regolazione amministrativa;
 - l'elaborazione di indicatori e sistemi di valutazione delle esperienze di implementazione delle prestazioni sociali di cui alla presente legge;
 - lo svolgimento di iniziative di studio e ricerca, anche in collaborazione con enti pubblici, università, istituti di ricerca, soggetti di promozione sociale.
- m) istituisce e coordina, in collaborazione con le Province, il Sistema Informativo Sociale;
- n) emana indirizzi per la composizione e l'elezione delle consulte territoriali degli utenti dei servizi, emana linee-guida ai Comuni ed alle Aziende Sanitarie per la definizione e implementazione della cartella sociale degli utenti dei servizi;
- o) cura l'analisi dei bisogni di salute e di benessere sociale della popolazione regionale e attiva gli strumenti di monitoraggio, di valutazione e di controllo dello stato di attuazione della programmazione regionale e territoriale e della qualità degli interventi erogati dalla rete regionale integrata.

I prodotti

L'aggiudicatario dovrà garantire le seguenti attività:

1. Definizione del modello di architettura generale del SISR Basilicata e sua codifica in un documento di indirizzo e di pianificazione delle attività per la sua implementazione e il suo sviluppo;
2. Creazione della piattaforma tecnologica del SISR Basilicata, del sistema di datawarehousing e del software di gestione del repository regionale;
3. Individuazione delle metodologie appropriate della ricerca sociale, per la raccolta dei dati empirici necessari per l'attivazione dei primi flussi. Tale attività comporterà l'impegno da parte di uno o più esperti della materia per almeno 24 giornate/uomo senior all'anno di presenza in sede e di almeno 50 giornate/uomo intermedie o junior all'anno di lavoro in back-office;



REGIONE BASILICATA

4. Azioni formative ad hoc a livello Regionale e locale per la corretta implementazione del SISR Basilicata e adozione di dispositivi per il supporto tempestivo ed efficace a tutti gli attori coinvolti.
5. Attivazione nell'area dell'offerta di servizi e prestazioni sociali e socio-sanitarie integrate dei flussi informativi relativi almeno ai seguenti servizi:

servizi socio-educativi per l'infanzia, l'adolescenza e l'integrazione dei soggetti deboli o maggiormente esposti a fattori di rischio sociale, a partire dalla riattivazione del flusso relativo agli asili-nido, già sperimentato in precedenza;

servizi di assistenza domiciliare per minori, anziani e disabili, a partire da quelli attivati in attuazione dell'art.4 della l.r. 4/07 per la non autosufficienza;

servizi di supporto ai minori sotto tutela;

segretariato sociale e servizio sociale professionale per l'informazione, la consulenza e la prima assistenza alle persone ed alle famiglie, con particolare riferimento a quelle immigrate.

Dovrà quindi assicurare:

- la modellizzazione degli schemi di flusso;
- l'affinamento e predisposizione degli strumenti di rilevazione;
- la riattivazione e/o predisposizione dei supporti informatici;
- l'attivazione della rilevazione (p.e. individuazione unità di offerta, invio strumenti di rilevazione, monitoraggio dei ritorni, validazione dei dati e completamento del database informatizzato, analisi statistica ed elaborazione di indicatori di sintesi, stesura di reports ad hoc, attività di mainstreaming).

Per l'attivazione dei nuovi flussi informativi sull'offerta di servizi si tratta di effettuare, oltre a quanto indicato nei punti precedenti:

- a) la ricognizione delle esperienze di raccolta informativa già attivate sullo stesso tema a livello regionale o locale,
- b) la definizione degli strumenti di rilevazione (schede standard) e delle procedure (schemi di flusso).

6. Realizzazione di un piano di comunicazione. Oltre alla diffusione dei risultati ottenuti dalle rilevazioni, (anche on line attraverso il portale istituzionale della Regione Basilicata www.basilicatanet.it) l'aggiudicatario si occuperà di promuovere il SISR Basilicata presso gli Stakeholders coinvolti nei processi al fine di aumentare la visibilità dei contenuti e dei servizi erogati.

7. Dovranno essere forniti i seguenti servizi correlati:

Installazione software. Si richiede all'Aggiudicatario, per le forniture da effettuare nei confronti della Regione, di effettuare la consegna, l'installazione, la configurazione, la connessione in rete e gestione nelle sedi indicate dalla stessa.

Manutenzione. L'Aggiudicatario dovrà erogare nei confronti della Regione, per tutta la



REGIONE BASILICATA

durata del contratto, il servizio di assistenza tecnica in garanzia, volto a mantenere il software fornito alla stessa in perfette condizioni di piena ed efficace funzionalità ed operatività, effettuando anche i necessari adeguamenti funzionali richiesti dalla Regione, derivanti da variazioni normative e/o organizzative.

La manutenzione di cui sopra, senza oneri ulteriori a carico della Regione, va erogata senza prefissione del numero di interventi, della durata degli stessi.

Gestione della sicurezza. L'Aggiudicatario dovrà descrivere la modalità di gestione della sicurezza dei servizi forniti indicando inoltre le politiche e le procedure da seguire per prevenire, analizzare e risolvere eventuali violazioni alle misure di sicurezza. L'applicazione delle procedure per la sicurezza degli accessi alla rete regionale, dovranno essere concordate e validate dal CTR.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare per un periodo minimo di ventiquattro mesi , a decorrere dal giorno successivo alla consegna di ciascun modulo della fornitura, la garanzia totale sia sui prodotti software di base che sul software applicativo; si precisa che saranno a carico dell'Aggiudicatario, nel citato periodo di garanzia, tutti gli oneri derivanti dal ripristino della funzionalità dell'intero sistema dovuto a cause accidentali; sono esclusi i costi relativi a materiali di consumo, tipo supporti magnetici e/o nastri stampanti; nel caso di negligenza, colpa o dolo nell'utilizzo da parte del personale dell' Amministrazione.

E' richiesto che l'Aggiudicatario si impegni a prestare il servizio di assistenza tecnica durante il periodo di garanzia presso le sedi regionali interessate alla fornitura. Il servizio riguarda la manutenzione correttiva del software oggetto dell'appalto. Per manutenzione correttiva del software, si intendono gli interventi su chiamata volti alla rimozione di malfunzionamenti ed interventi volti all'adeguamento delle funzionalità a nuove normative di legge sia nazionali che regionali o a migliorie operative (nuove versioni) che non implicino un radicale rifacimento del software stesso.

Il ripristino delle funzionalità del software dovrà essere effettuato entro il giorno di disponibilità del servizio, successivo alla richiesta d'intervento.

L'appalto sarà sviluppato in due fasi.

La prima fase della durata di 18 (diciotto) mesi sarà utilizzata per l'impianto dell'intero sistema e l'avvio operativo. La seconda fase, sempre di 18 (diciotto) mesi sarà utilizzata prioritariamente per l'affiancamento ed il consolidamento del sistema.

Al termine della prima fase l'Amministrazione effettuerà una verifica della fornitura rispetto ai requisiti pattuiti, Il mancato rispetto degli stessi, sarà motivo di risoluzione del contratto.

Verifica preliminare

Considerato che alla definizione, implementazione e gestione del SISR Basilicata contribuiscono le Province e i Comuni e le ASL, in relazione alle rispettive competenze



REGIONE BASILICATA

definite dal Titolo II della L.R. 4/2007, si rende necessario prevedere un'istruttoria iniziale con tutti gli uffici regionali coinvolti e con i livelli di articolazione territoriale del sistema di welfare lucano.

Esperienze professionali del gruppo di lavoro dell'aggiudicatario

L'Aggiudicatario dovrà sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività ed il relativo grado di responsabilità. L'eventuale sostituzione di risorse o un nuovo inserimento deve essere approvato dall'Amministrazione regionale.

Il gruppo di lavoro dovrà essere costituito, al minimo e a pena di esclusione, dalle seguenti professionalità:

- 1) almeno 1 esperto con 10 anni di esperienza in attività di programmazione sociale e di ricerca di cui 5 in attività di progettazione e sviluppo di sistemi informativi sociali, cui affidare il ruolo di coordinatore del gruppo di lavoro;
- 2) almeno 2 esperti con 5 anni di esperienza in metodologia della ricerca sociale e analisi statistica e sociologica;
- 3) almeno 3 esperti con 3 anni di esperienza in progettazione di modelli di sviluppo locale, programmazione partecipata, progettazione, monitoraggio e valutazione di interventi sociali nell'ambito della Regione Basilicata;
- 4) Almeno un esperto con 5 anni di esperienza informatica nell'utilizzo degli ambienti e delle tecnologie in uso in ambito regionale (J2EE);

"Per ciascun componente il gruppo di lavoro di cui ai punti 1), 2) e 4) dovrà essere fornito, nel progetto tecnico, un dettagliato curriculum vitae."

L'Aggiudicatario dovrà fornire all'Amministrazione ogni altra figura professionale, non indicata in elenco, ma necessaria al conseguimento degli obiettivi dell'Ente.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di detto personale se non dovesse soddisfare i requisiti minimi richiesti o non risultasse di proprio gradimento. La mancata sostituzione di detto personale, entro 5 giorni dalla richiesta da parte dell'Amministrazione, è soggetta alle penali previste. (ricordarsi di definire la penale nello schema di contratto).

I componenti il Gruppo di lavoro di cui al punto 3) dovranno assicurare la presenza minima per almeno 16 ore/settimana. Tutti i componenti il gruppo di lavoro dovranno comunque prestare la propria attività secondo le necessità e in funzione del corretto espletamento del servizio, anche sulla base di specifiche necessità espresse dalla Regione Basilicata.

Il gruppo dovrà dotarsi di autonoma e adeguata strumentazione informatica per tutta la durata del servizio al fine di svolgere al meglio le prestazioni oggetto del presente servizio.



REGIONE BASILICATA

Dovrà essere assicurata, con oneri a carico dell'Aggiudicatario, la necessaria mobilità dei singoli componenti del Gruppo di Lavoro per assolvere compiutamente il Servizio.

Qualora l'Aggiudicatario, durante lo svolgimento delle prestazioni dovesse essere costretto a modificare la composizione del gruppo di lavoro, dovrà formulare specifica e motivata richiesta, indicando i nominativi e le referenze dei componenti che intende proporre in sostituzione di quelli da sostituire. Gli eventuali nuovi componenti dovranno avere requisiti equivalenti o superiori a quelli posseduti dai componenti da sostituire; pertanto, in occasione della richiesta, dovrà essere fornita la documentazione comprovante il possesso dei detti requisiti.

L'Aggiudicatario, prima della stipula del contratto, e comunque entro 30 giorni dalla data di aggiudicazione, dovrà tradurre, anche con eventuali miglioramenti richiesti dall'Amministrazione, l'offerta tecnica in un piano di lavoro generale.

Requisiti tecnologici.

Tutte le componenti applicative che costituiranno il SISR, **andranno installate** e mantenute nel datacenter dell'ufficio SIRS, localizzato al piano terra del Palazzo della Giunta Regionale.

L'ufficio S.I.R.S ospita, nel proprio Data Center, la gran parte dei sistemi informativi dipartimentali gestionali come anche dei sistemi informativi trasversali, e ne assicura : una adeguata infrastrutturazione logistica, la continuità della gestione operativa corrente, tutti gli aspetti tecnologici inerenti sicurezza e privacy, la manutenzione e la evoluzione tecnico-sistemistica.

L'Ufficio SIRS, responsabile della infrastruttura informatica dei dipartimenti regionali ha stabilito che ogni nuovo sistema informativo regionale possa essere installato nel Data Center solo se conforme agli ambienti tecnologici specificati nel documento "Standard ICT" di seguito richiamati e meglio specificati in termini di " Ambiente di Produzione del SISR".

Architettura della rete regionale

L'architettura della rete regionale è implementata su livelli differenti, come di seguito schematizzato:



REGIONE BASILICATA

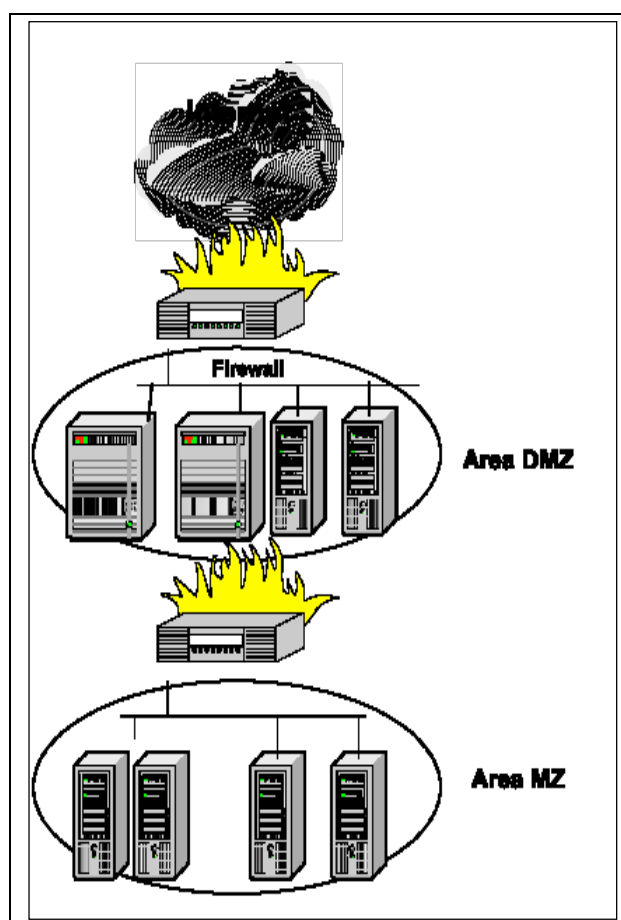


Figura 1-Schema Architettura Generale

Le LAN del Datacenter Regionale sono protette da sistemi Firewall, in varie architetture e configurazioni, che suddividono l'ambiente operativo in aree con diversi gradi di sicurezza.

A livello logico si possono sempre individuare la rete internet, l'area di front-end (DMZ), l'area interna dei server (MZ), la LAN delle stazioni di lavoro della Regione (Intranet).

Indipendentemente dalla tipologia dei sistemi Firewall in uso, in fase di progettazione di un'applicazione devono essere tenuti in considerazione i seguenti principi base:

- se un servizio non è ospitato, o mediato da un server in DMZ non è accessibile da Internet (o comunque dall'esterno);
- se un servizio non è esplicitamente abilitato sul firewall non sarà comunque accessibile;
- di norma sono abilitati all'accesso dalla rete esterna alla DMZ solo applicazioni che utilizzano protocolli TCP-based (quindi utilizzanti una "porta" nota);
- le stazioni di lavoro ed i server sulla LAN interna possono accedere tutti i server in DMZ e nella LAN interna tramite svariati protocolli, ma verso l'esterno possono usare tendenzialmente solo http/https e solo mediante il tramite di un http-proxy posto in DMZ.



REGIONE BASILICATA

Applicazioni Web

Ai fini della realizzazione dei sistemi informativi dipartimentali e/o trasversali è stata individuata quale architettura per la implementazione quella “web based” e si sono definite implementazioni di tale architettura che prevedono:

- utilizzo di standard aperti;
- capacità di elaborazione distribuita e transazionale di tipo enterprise;
- forte scalabilità;
- possibilità di realizzare processi di riuso del software ;
- facilità di interoperabilità con altre applicazioni sulla base di protocolli XML (extensible markup language).

L’architettura di riferimento per lo sviluppo di applicazioni web è fondata sul pattern architetturale MVC (Model View Control) con particolare attenzione anche allo strato persistente che dovrà essere quanto più indipendente possibile dai data base utilizzati.

Interoperabilità delle applicazioni

L’architettura adottata quale standard per lo sviluppo di applicazioni interoperabili, è orientata all’Architettura Service Oriented (SOA) dedicata al mondo delle tecnologie e standard Web, dove un Web Service è una risorsa computazionale erogata da un particolare service provider che espone la sua rappresentazione univoca e standardizzata tramite il linguaggio WSDL (Web Service Description Language).

In base a questa interfaccia, il servizio può essere richiesto anche dinamicamente da un client ad hoc senza vincoli sulle tecnologie impiegate. La comunicazione può avvenire secondo standard basati su XML che riveste i canali reali di comunicazione in rete (HTTP, HTTPS, SMTP, FTP).

Rappresentare ed implementare i processi interni ed esterni del SISR utilizzando strumenti workflow open source basati sugli standard aperti: Business Process Modeling Notation (BPMN), Business Process for Execution Language (BPEL), Unified Modeling Language (UML).

Tecnologia di Riferimento (J2EE)

La tecnologia di riferimento per la realizzazione dei sistemi informativi dipartimentali e trasversali è la tecnologia JAVA, secondo il modello organizzativo previsto dalla architettura nota come J2EE (Java2 Enterprise Edition), in modo da poter realizzare applicazioni web-based ad n-livelli caratterizzati da:

- utilizzo di standard aperti non legati a piattaforme proprietarie;
- utilizzo di ambienti open source, assai diffusi in ambito java;
- capacità di elaborazione distribuita e transazionale di tipo enterprise;
- forte scalabilità, cioè la possibilità di poter ampliare il numero di utenti dell’applicazione intervenendo solo sul lato hardware;
- possibilità di realizzare processi di riuso del software come auspicato dai piani di e-gov;

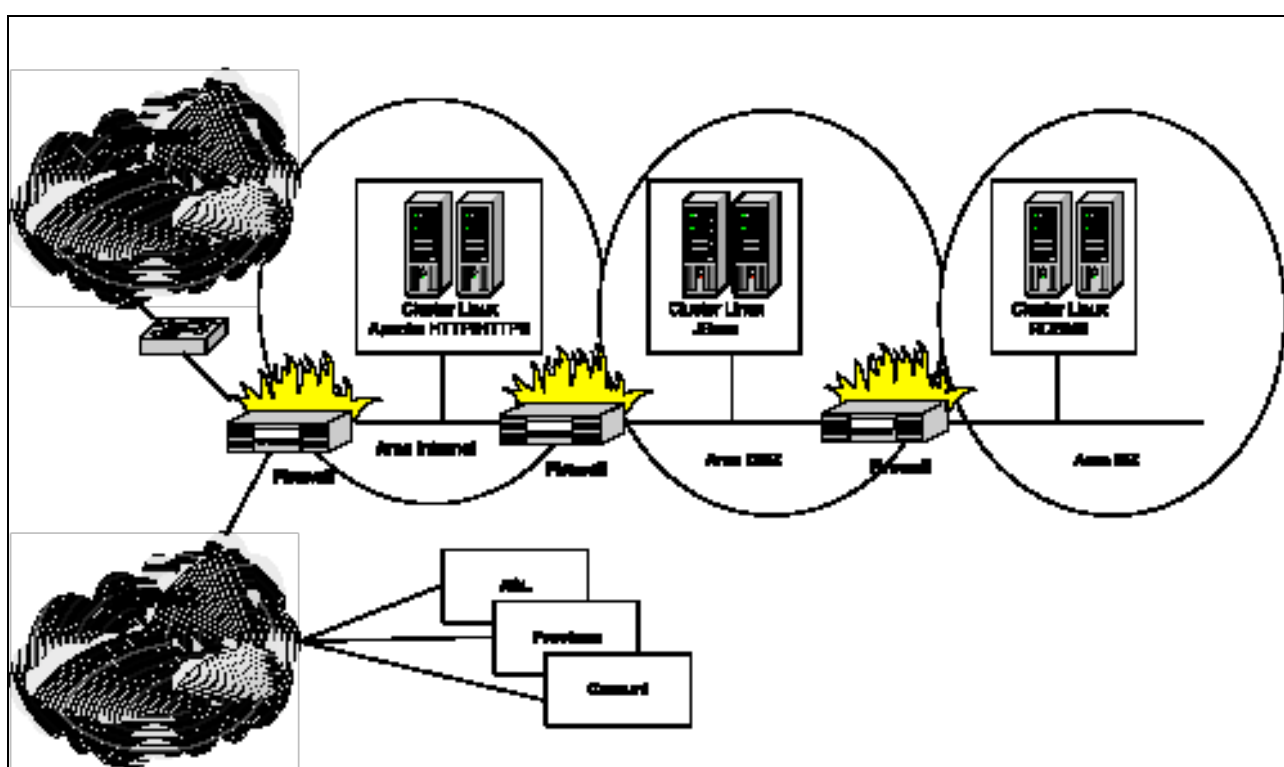


REGIONE BASILICATA

- facilità di interoperabilità con altre applicazioni sulla base di protocolli legati ad XML (extensible markup language).

Architettura target multilayer del SISR

Si prevede la implementazione delle componenti del SISR, su macchine HW distinte in configurazione HA ad alta affidabilità (cluster) secondo il successivo schema.



Architettura Ambiente Target

Lo schema prevede i seguenti layer:

- Server HTTP/HTTPS basato su Cluster Apache http a due nodi;
- Server Java basato su Cluster Jboss 4.x a due nodi;
- Server RDBMS basato su cluster PostgreSQL 8.x

Sicurezza e Disaster Recovery del SIRS

Nella progettazione occorre tener conto della gestione della sicurezza dei dati prevedendo una efficace soluzione di disaster recovery che tenga conto delle criticità del sistema.



REGIONE BASILICATA

Il sistema dovrà garantire un' elevata sicurezza sia negli accessi da parte degli operatori, sia nella memorizzazione delle informazioni, sia nella trasmissione delle stesse, e soddisfare pienamente i requisiti imposti dall'attuale normativa sulla privacy e sul trattamento di informazioni sensibili.

Tutte le realizzazioni dovranno essere proposte in connessione al portale Basilicatanet ed essere utilizzabili con pari funzionalità sia da piattaforma Microsoft che Linux.

In sede di valutazione verranno valorizzate le proposte che saranno ritenute maggiormente in linea con gli standard tecnologici adottati dalla Regione Basilicata, volti a garantire alla Regione:

- indipendenza dagli specifici fornitori,
- rispondenza a standard aperti e documentati,
- sicurezza,
- trasparenza della fornitura,
- compatibilità con i sistemi già presenti in Regione.

Nel rispetto di queste linee guida si stabilisce che:

- l'architettura applicativa di base dei sistemi web (sistema operativo, database, server web, application server) sia basata su tecnologie Open Source; l'uso eventuale di tecnologie non Open Source dovrà essere autorizzato dalla amministrazione.
- le piattaforme applicative verticali su cui si baseranno le realizzazioni del progetto siano preferibilmente basate su tecnologie J2EE; qualora esse non siano di tipo Open Source dovranno obbligatoriamente essere fornite dall'Aggiudicatario i relativi codici sorgenti e la licenza d'uso dovrà essere illimitata nel tempo e nel numero di utenti e potrà essere utilizzata anche dagli Enti connessi alla RUP AR.

Gruppo di Riferimento della Committenza.

Nella fase di avvio la Regione Basilicata con apposito atto amministrativo costituirà il gruppo di riferimento della committenza.