



**MANIFESTAZIONE DI INTERESSE
PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI SVILUPPO, MANUTENZIONE, ASSISTENZA SPECIALISTICA E
CONDUZIONE TECNICA INFRASTRUTTURALE DELLA SOLUZIONE APPLICATIVA
SISA "SISTEMA INFORMATIVO SOCIO ASSISTENZIALE"
IN USO PRESSO LA CITTA' DI TORINO
(AP23_006)**

**ALLEGATO
SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO**



1 Infrastruttura del sistema

Il sistema SISA, accessibile via web dagli operatori dei Servizi Sociali, è stato sviluppato con tecnologie Full Web, Multi-device (PC, Tablet, smartphone), è utilizzabile unicamente con l'ambiente base ICARE-FRAMEWORK e prevede l'integrazione con il mondo Office. Possiede un motore di workflow per garantire elevata flessibilità nella configurazione dei processi e una architettura a servizi – SOA.

L'utenza interessata è costituita da tutti gli operatori dei servizi sociali (circa 1400) e da operatori di altri Servizi/Enti (circa 200), mentre la normativa di riferimento è estremamente varia ed articolata, con fonti da leggi nazionali / regionali e da provvedimenti della Città, in parte consultabili sul sito <http://www.comune.torino.it/assistenzaesanita/>.

Il sistema SISA è integrato con i seguenti sistemi della Città di Torino:

- il sistema demografico per le necessarie verifiche sui cittadini residenti assistiti
- il sistema di contabilità finanziaria per l'erogazione dei contributi economici
- la toponomastica per la corretta acquisizione degli indirizzi di residenza dei cittadini
- il Sistema del Personale, del Commercio e dell'Edilizia Residenziale Pubblica per la verifica della presenza, rispettivamente, di eventuali rapporti di lavoro dei cittadini con la Città di Torino, di concessione di licenze commerciali o di attribuzione di appartamenti di edilizia convenzionata
- il sistema dei tributi per gli sgravi del pagamento della TARI (tassa sui rifiuti).

La soluzione SISA si avvale del CSI Piemonte come Cloud Provider per la fornitura delle infrastrutture utili all'erogazione del servizio di rete e virtualizzazione.

Sono stati configurati due virtual private cloud per garantire la separazione tra ambienti di collaudo e produzione.

Al fornitore vengono consegnate le credenziali di accesso all'ambiente Cloud con interfaccia Web mediante il quale può creare, installare e configurare le virtual machine utili al funzionamento dell'applicativo. Il fornitore ha la completa responsabilità sulle VM create, sulla loro gestione e operatività comprese le configurazioni delle policy di rete inserite mediante l'interfaccia di amministrazione della piattaforma Cloud. Il CSI Piemonte ha invece la responsabilità sul corretto funzionamento della piattaforma infrastrutturale Cloud, fornendo unicamente le licenze di S.O. Windows mentre tutte le altre licenze infrastrutturali, middleware ed applicative sono a carico dell'appaltatore. Il CSI Piemonte fornisce inoltre uno strumento di Backup Self Provisioning, attraverso il quale il fornitore può accedere a un'interfaccia web con la quale inserire job di schedulazione dei backup automatici ed accedere ai restore sia dell'intera VM che dei singoli file, entro la finestra di retention.

Le macchine virtuali sono caratterizzate da sistema operativo Centos 7.x, Apache 2.3, Tomcat 8.x, JDK 1.8.x, database Postgres 9.6



La piattaforma SISA è basata sulla piattaforma “I-CARE©”, composta da diversi ambienti di sviluppo e di librerie di oggetti rilasciabili:

Ambienti e Librerie di base della Piattaforma ICARE		
ID /NICK n.	AMBIENTI e LIBRERIA	DESCRIZIONE DI MASSIMA
I-CARE DEV	I-CARE DEVELOPER	Ambiente di sviluppo e configurazione di servizi, processi, pratiche
ICARE-FRAME	ICARE-FRAMEWORK	Ambiente di base che permette l'esecuzione e l'utilizzo di oggetti sviluppati con ICARE-DEV
ICARE-LIB	ICARE-LIBRARY OBJECT	Libreria di oggetti sviluppati con ICARE-DEV che caratterizzano la gestione <i>customer/personalizzata</i> dei servizi

Ambiente I-CARE DEVELOPER (I-CARE DEV©)

L'ambiente ICARE-DEVELOPER© è l'ambiente di sviluppo e configurazione di servizi, processi e pratiche della piattaforma ICARE© e delle piattaforme da essa derivate.

L'ambiente genera oggetti in formati standard aperti, quali txt, xml, xls, csv.

Con più precisione gli oggetti possono essere:

- File TXT contenenti script di configurazione;
- FOGLI di CALCOLO contenenti i relativi modelli di calcolo;
- XML contenenti forms dinamiche;
- XML contenenti modelli di dati dinamici;
- CSV contenenti dati;
- JASPER contenenti modelli e definizione dei reports;
- XML contenenti query dinamiche;
- TXT contenenti script di query dinamiche.

Ambiente I-CARE FRAMEWORK (I-CARE FRAME©)

L'ambiente ICARE-FRAMEWORK© è l'ambiente di base che permette l'interpretazione e l'esecuzione degli oggetti sviluppati con l'ambiente ICARE-DEV©.

L'ambiente è composto dai seguenti moduli:

- Modulo Base;
- Gestione dei Soggetti e dei relativi Nuclei Familiari e di Valutazione;
- Gestione digitale della Cartella Sociale e Socio Sanitaria;
- Gestione degli Oggetti Territoriali;
- Gestione delle Pratiche.

Librerie I-CARE LIBRARY (I-CARE LIB)

I-CARE-LIB rappresenta le librerie di oggetti, sviluppati con ICARE-DEVELOPER©, che caratterizzano la gestione *customer/personalizzata* dei servizi.

I-CARE-LIB contiene e raggruppa tutti gli oggetti in formati standard aperti (come txt, xml, xls, csv) sviluppati con ICARE-DEVELOPER©.

Tali oggetti diventano di proprietà del committente e/o del Cliente ICARE che li ha sviluppati.

Il Comune di Torino ha sviluppato una libreria di oggetti denominata SISA-TORINO;



Città di Torino dispone di una estensione della licenza d'uso ICARE e dei sorgenti della piattaforma denominata ICARE Torino (derivata dalla versione di ICARE di mercato e relativa alla versione del Software su cui è basata SISA Torino) ed è quindi autonoma nella manutenzione, adeguamento ed evoluzione della piattaforma ICARE SISA Torino, diritto esercitabile anche avvalendosi di uno o più Terzi operanti nell'interesse e per conto di Città di Torino.

Pur in presenza delle condizioni di cui sopra, si è rilevata l'oggettiva difficoltà ad acquisire le necessarie competenze specialistiche di prodotto e di tecnologia - tale opzione di insourcing, pur vagliata, richiederebbe la formazione di un team dedicato, con ingenti investimenti per poter dare continuità nel tempo nella gestione del prodotto - garantendo, al contempo, i livelli di servizio previsti per la gestione autonoma della soluzione stessa, nei tempi richiesti.

2 Ambiti funzionali

I principali ambiti funzionali supportati sono i seguenti:

- Gestione del fascicolo / Nucleo Assistenziale: gestione del nucleo familiare anagrafico e assistenziale attuale e storico, della situazione abitativa, gestione parenti e persone di riferimento del nucleo, anche con collegamenti tra fascicoli e nuclei; gestione profili e relative autorizzazioni a livello centrale / territoriale; gestione diario informatizzato; gestione automatismi e codici su domande espresse / codici richieste / interventi e chiusure automatiche delle erogazioni; gestione redditi e spese nucleo; gestione convivenze assistenziali e automatismi sugli interventi;
- Gestione Persona: gestione contatti con il cittadino; gestione documenti persona (C.I., permesso di soggiorno, ecc.); gestione domande espresse / incontri / segnalazioni; gestione dati sanitari / giudiziari; gestione ricoveri precedenti alla presa in carico; gestione valutazione economica / sociale / sanitaria; gestione ricoveri precedenti alla presa in carico, gestione non residenti e storico indirizzi;
- Gestione Richieste / Proposte / Interventi: gestione procedura di assistenza economica; gestione procedura ratifiche e relativi fondi; gestione procedura esenzioni ticket; gestione procedura riscaldamento; gestione procedura assegni di cura; gestione procedura affidamenti familiari;
- Gestione completa processo di residenzialità e di semi-residenzialità per anziani, disabili e minori;
- Gestione Educativa territoriale

Ad oggi, nella libreria SISA Torino, sono ricomprese anche le funzionalità relative al modulo "Buoni Spesa / Voucher" e al modulo "Reddito di Cittadinanza".

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi sono necessarie competenze specialistiche, di prodotto (ivi comprese le logiche di parametrizzazione), competenze tecniche sulla tecnologia del sistema oltre che la conoscenza normativa e di materia. Inoltre, per garantire il servizio di Assistenza Specialistica (gestione applicativa, supporto utenti e supporto specialistico), è necessario predisporre un punto di ricevimento delle richieste di assistenza degli operatori della Città di Torino.

Si riportano di seguito gli orari richiesti per i servizi:

Copertura	Esclusioni
Lunedì – Venerdì 9,00 – 13,00 e 14,00 – 17,00	Sabato e festivi

Si riportano nel seguito gli elementi oggetto di misurazione nei livelli di servizio:

Tipologia di servizio	Descrizione
Sviluppo e manutenzione evolutiva (Analisi, Progettazione e Realizzazione Software ad Hoc, Parametrizzazione e Personalizzazione)	rispetto dei tempi di consegna
Gestione applicativa e supporto utenti	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di assistenza applicativa
	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento che non danno luogo ad interventi di correttiva
	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di trattamento dati
Manutenzione Correttiva	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di manutenzione correttiva
Conduzione Tecnica Infrastrutturale	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni inerenti l'infrastruttura

3 Strumenti a disposizione

Licenza, sorgenti e materiali annessi sono nelle disponibilità del CSI Piemonte. Al fornitore sarà richiesto di prendersi in carico ed eseguire il servizio tempestivamente (in continuità) ed autonomamente, senza necessità di richiedere supporto e formazione alcuna alla suddetta presa in carico, anche in considerazione dell'indirizzo di attuare un percorso di transizione a una nuova soluzione. In tal senso ci si rivolge al mercato per verificare l'esistenza di operatori economici in grado di prendere in carico in autonomia e gestire, per il tempo strettamente necessario a concludere tale percorso di transizione, il servizio, secondo le tempistiche indicate e nel rispetto dei livelli di servizio individuati.