


CSI PIEMONTE

SOLUZIONE SOFTWARE PER LA GESTIONE DEI PROCESSI DELL'AMBITO SOCIO ASSISTENZIALE DELLA CITTÀ DI TORINO (APIM23_005)

SPECIFICHE TECNICO - FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA

*[Indicare qui
il nome
dell'operatore
economico
partecipante]*

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | CSI PIEMONTE SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA | ALLEGATO 1 Pag. 2 di 10 |
|---|---|----------------------------|

INTRODUZIONE

Il Comune di Torino per l'ambito Socio-Assistenziale ha avviato un processo volto a individuare percorsi di innovazione delle soluzioni (anche a garanzia della sicurezza dei dati trattati) e incremento della copertura funzionale, necessaria per ottimizzare l'operatività degli uffici (componente di back office) e il rapporto tra l'ente e i fruitori/fornitori esterni (cittadini e strutture del territorio).

Il Comune di Torino ha richiesto a CSI Piemonte, nel rispetto del CAD, un supporto tecnico-specialistico volto ad acquisire informazioni in relazione a soluzioni di mercato, più complete rispetto alla soluzione attualmente in uso e che consentano quindi la gestione di tutti i diversi processi dell'ambito Socio-Assistenziale.

Il sistema informativo attuale del Dipartimento Servizi Sociali Socio Sanitari e Abitativi è infatti gestito per mezzo di differenti applicativi dedicati alla gestione di tipologie specifiche di interventi o attività e sviluppati su piattaforme differenti. L'amministrazione, in considerazione della attuale frammentarietà del sistema, intende procedere verso l'ammodernamento del proprio sistema informativo e al suo efficientamento procedendo con la realizzazione di una base dati applicativa unica e unitaria dove gestire tutte le attività di cui è responsabile.

La soluzione, oggetto della presente indagine, deve consentire alla Direzione Servizi Sociali del Comune di Torino la gestione di tutti i vari processi di competenza anche realizzati in coprogettazione con enti esterni: al fine di comprendere le necessità operative che dovrà soddisfare il sistema, sono state definite le specifiche esigenze che sono esplicitate ed elencate in un documento distinto (file **Torino-Requisiti-per-IdM.xlsx**) illustrante i requisiti di sviluppo funzionali e non funzionali.

La soluzione deve inoltre caratterizzarsi per un design che consenta:


- l'agevole sviluppo di nuove funzionalità che potranno essere introdotte negli anni a venire,
- una maggiore integrazione con altri applicativi del sistema informativo comunale,
- nuove integrazioni con enti della PA attraverso l'infrastruttura della PDND (*Piattaforma Digitale Nazionale Dati*),
- un agevole utilizzo delle basi dati applicative ai fini delle rendicontazioni obbligatorie e della programmazione delle attività dell'ente.

Tra gli obiettivi che il Comune di Torino si pone vi è quello di verificare, con il supporto di CSI, l'esistenza e la disponibilità di soluzioni che, oltre a garantire quanto sopra espresso, possano offrire la piena e autonoma gestibilità, nel tempo, di tutto il sistema dei servizi sociali, attuabile mediante la disponibilità del completo e pieno accesso al codice sorgente del suddetto sistema.

Il CSI, pertanto, con specifico mandato, intende valutare la presenza di soluzioni che possano soddisfare le esigenze del Comune di Torino.

Con la presente indagine sarà quindi esplorata la presenza sul mercato di soluzioni che oltre a rispondere a requisiti di innovazione e copertura funzionale adeguata, siano:

- rilasciate con licenza open source (o che il fornitore sia disposto a rilasciare in tal modo), siano esse di esclusiva proprietà del fornitore o in quanto basate su soluzioni aperte di terzi (totalmente o parzialmente), valutandone vitalità e condizioni proposte;
- basate su software offerto con modalità proprietarie o ad hoc, rispetto a cui valutare termini e condizioni funzionali all'eliminazione o riduzione del lock-in.

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | CSI PIEMONTE SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA | ALLEGATO 1 Pag. 3 di 10 |
|---|---|----------------------------|

Tra le attività connesse all'acquisizione di una eventuale soluzione si dovrà prevedere la configurazione del sistema, la sua personalizzazione con le funzionalità necessarie al Dipartimento Servizi Sociali Socio Sanitari e Abitativi del Comune di Torino, l'integrazione con i sistemi fruitori/fornitori, la migrazione dei dati nel nuovo applicativo ora presenti e gestiti dai diversi sistemi utilizzati, tutte le fasi legate all'avvio del nuovo sistema (test, tuning, formazione personale, assistenza nella fase di avvio) con consegna dei sorgenti e di tutto quanto necessario all'esercizio del sistema stesso a inizio progetto e periodicamente in occasione dei rilasci, l'erogazione ordinaria del servizio di assistenza applicativa e di conduzione tecnica dell'infrastruttura nel rispetto dei livelli di servizio in linea con le disposizioni AGID.

Si precisa che potrà essere richiesta agli operatori aderenti all'indagine di mercato, a valle della presentazione delle diverse proposte, l'effettuazione di una demo a cui potranno partecipare anche referenti della Città di Torino, sia sulla navigazione complessiva nelle varie sezioni del sistema, anche al fine della valutazione dell'accessibilità e dell'usabilità, sia su alcune funzionalità specifiche della soluzione applicativa proposta.


Più in dettaglio, nella demo sarà richiesto di poter visionare i seguenti iter procedurali:

- esempio di inserimento nella base dati di un nuovo soggetto minore residente, con relativo nucleo familiare, e attribuzione di una cartella sociale / fascicolo del nucleo con caricamento di due diversi interventi da erogare: uno di residenzialità e uno di supporto educativo
- esempio di consuntivazione dei due interventi precedenti con visualizzazione dei dati in un report strutturato per tipologia di intervento, per periodo temporale, per ente / risorsa che ha svolto l'intervento con visualizzazione delle unità erogate (giorni di presenza e ore mensili, rispettivamente, nell'esempio)
- esempio di gestione del budget di un progetto, per cui sia possibile:
 - o rendicontare lo stato economico del progetto alla data odierna;
 - o conteggiare ed elencare i beneficiari e le attività realizzate o in corso di realizzazione, distinte per il loro stato di attuazione con eventuale valore economico per singola attività e per fonte di finanziamento.

Le modalità ed i termini di presentazione dell'eventuale demo saranno comunicati agli operatori economici interessati in occasione della trasmissione dell'invito a partecipare alla medesima.

Il presente documento – che costituisce l'**Allegato 1** all'*Avviso di indagine di mercato nell'ambito dell'analisi comparativa ex art. 68 del D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD) per l'individuazione di una soluzione software per la gestione dei processi dell'ambito Socio Assistenziale*” – ha l'obiettivo di verificare la presenza sul mercato di soluzioni dotate – in tutto o in parte – di caratteristiche funzionali e tecniche atte a soddisfare le esigenze espresse dal Comune di Torino al CSI-Piemonte, conoscendone anche le relative modalità di fornitura/distribuzione oltre che le stime di massima su costi e tempi di messa a disposizione.

Nota bene: in considerazione della natura dell'Indagine in corso e dei relativi fini di analisi comparativa ai sensi dell'art. 68 CAD – è richiesto di omettere ovvero di non inserire tra le informazioni, elementi protetti da segreto industriale, know-how, proprietà intellettuale e/o industriale o analoga normativa (si veda anche quanto al riguardo precisato nell'avviso cui il

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | CSI PIEMONTE SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA | ALLEGATO 1 Pag. 4 di 10 |
|---|---|----------------------------|

presente documento costituisce allegato).

RIFERIMENTI


Art. 68 CAD.

DESCRIZIONE IN SINTESI DELLA SOLUZIONE PROPOSTA

Inserire qui una breve descrizione (max 6/8 pagine) della soluzione proposta corredata di adeguata documentazione tecnica atta a descrivere:

- *l'architettura fisica e logica della soluzione proposta;*
- *l'esperienza di navigazione utente tramite l'inserimento delle principali videate;*
- *l'elenco dei framework e delle librerie su cui si basa la soluzione proposta;*
- *la proposta progettuale per l'attivazione della soluzione, incluse le metodologie di sviluppo del software e integrazione;*
- *il modello di gestione di change management;*
- *il modello operativo della manutenzione evolutiva e correttiva della soluzione proposta;*
- *le certificazioni che si dispongono soprattutto in merito al project management: PMP, Scrum, AgilePM, DevOps, ecc.*
- *la descrizione di analoghi progetti espletati presso altre Pubbliche Amministrazioni o soggetti privati prevalentemente in ambito socio-assistenziale e socio sanitario;*
- *modalità atte a garantire la possibilità di esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato (v. linee guida n.8 di ANAC).*

Si tenga presente che la soluzione applicativa (che dovrà dare la possibilità di essere fruita per almeno 4 anni con possibile estensione di 2 anni) deve necessariamente soddisfare i requisiti definiti nel documento allegato come "Obbligatori" e auspicabilmente soddisfare i requisiti definiti come "Informativi".

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | CSI PIEMONTE SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA | ALLEGATO 1 Pag. 5 di 10 |
|---|---|----------------------------|

SODDISFACIMENTO DEI REQUISITI

Nel documento allegato (file **Torino-Requisiti-per-IdM.xlsx**) sono elencati i requisiti individuati per la soluzione sulla base delle esigenze espresse anche dagli Enti fruitori del servizio.


Si distinguono in tabelle separate:

- i requisiti funzionali trasversali (RF-T) e i requisiti funzionali specifici (RF-S),
- i requisiti non funzionali (RNF),
- la modalità di fornitura del software (MF).

Nel seguito si descrive il significato delle colonne, comuni alle tabelle:

- **Classe del requisito:** per i requisiti (RF-T, RF-S, RNF, MF) descrive il raggruppamento logico del requisito (NON MODIFICARE)
- **ID:** descrive il codice univoco del requisito (NON MODIFICARE)
- **Requisito:** descrive il singolo requisito individuato (NON MODIFICARE)
- **Obbligatorio (O) / Informativo (I):** i requisiti contrassegnati con la
 - **O** sono considerati essenziali/imprescindibili. La loro assenza non permette di prendere in considerazione la soluzione proposta;
 - **I** sono utili a comprendere elementi alternativi o utili ma non rappresentativi ai fini della valutazione in termini quantitativi della soluzione valutata
- **Disponibilità del requisito “Obbligatorio” nella soluzione proposta:** indica la disponibilità del requisito da parte della soluzione proposta nella versione attualmente disponibile (COMPILARE). La disponibilità/non disponibilità deve essere indicata con:
 - **S** Sì, requisito soddisfatto nella versione della soluzione attualmente disponibile;
 - **N** No, requisito NON soddisfatto nella versione della soluzione attualmente disponibile.
- **Disponibilità del requisito “Informativo” nella soluzione proposta:** indica la disponibilità del requisito da parte della soluzione proposta nella versione attualmente disponibile o che potrebbe essere soddisfatto entro i tempi di messa in esercizio (COMPILARE). La disponibilità/non disponibilità deve essere indicata con.
 - **S** per i requisiti già soddisfatti dalla soluzione attualmente disponibile;
 - **MIE** per i requisiti non soddisfatti nella soluzione attuale ma che saranno soddisfatti entro i tempi di **Messa In Esercizio**;
 - **N** per i requisiti non soddisfatti nella soluzione attuale e che NON saranno comunque soddisfatti nemmeno entro i tempi di messa in esercizio
- **Note (DA COMPILARE OPZIONALMENTE E/O OVE RICHIESTO):** spazio da utilizzare per fornire precisazioni esplicative rispetto al soddisfacimento del requisito.

Si precisa che i requisiti funzionali specifici (RF-S) sono definiti tutti come “Informativi” e sono strutturati gerarchicamente su tre livelli: si richiede di indicare la disponibilità solo dei requisiti di

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | CSI PIEMONTE SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA | ALLEGATO 1 Pag. 6 di 10 |
|---|---|----------------------------|

livello intermedio (righe azzurre), mentre il terzo livello (righe bianche) viene fornito solamente per meglio dettagliare il significato del requisito in esame e il primo livello (righe grigie) funge da raggruppamento logico di più requisiti simili.


L'allegato presenta inoltre i fogli "Anagrafiche" e "Anagrafiche dettaglio", per esplicitare alcuni dati che ci si aspetta siano gestiti dalla soluzione proposta e che vengono puntualmente richiamati da alcuni Requisiti funzionali Trasversali (RF-T).

Il file allegato dovrà essere compilato nelle parti richieste e riconsegnato nello stesso formato di partenza (quindi senza cambiarne l'estensione).

DIMENSIONAMENTO DELLA SOLUZIONE

Per consentire al fornitore una stima dei costi e dei tempi si riportano di seguito alcuni dati indicativi di dimensionamento della soluzione attuale in uso presso il Comune di Torino:

| ID | Descrizione | Quantità | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|----------------|--------|--|----|-------------------------|-----|------------------|----|-----------------|-----|---------------------------|----|--|-----|---|-----|---|-----|-----------------------|-----|
| 1 | Numero di operatori abilitati su vari profili | <p>Circa 1.850 così distribuiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • circa 900 utenti comunali (Direzione Politiche Sociali) • circa 950 utenti esterni <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Tipo operatore</th> <th style="text-align: center;">Numero</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centralinisti accoglienza e segretariato</td> <td style="text-align: center;">50</td> </tr> <tr> <td>Operatori comunali base</td> <td style="text-align: center;">570</td> </tr> <tr> <td>Dirigenti – E.Q.</td> <td style="text-align: center;">60</td> </tr> <tr> <td>Uffici Centrali</td> <td style="text-align: center;">200</td> </tr> <tr> <td>Amministratori di Sistema</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td>Operatori esterni con accesso in scrittura</td> <td style="text-align: center;">300</td> </tr> <tr> <td>Operatori esterni con accesso in sola lettura</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td>Operatori che lavorano in integrazione (ASL e altri enti)</td> <td style="text-align: center;">150</td> </tr> <tr> <td>Fornitori per fatture</td> <td style="text-align: center;">400</td> </tr> </tbody> </table> | Tipo operatore | Numero | Centralinisti accoglienza e segretariato | 50 | Operatori comunali base | 570 | Dirigenti – E.Q. | 60 | Uffici Centrali | 200 | Amministratori di Sistema | 10 | Operatori esterni con accesso in scrittura | 300 | Operatori esterni con accesso in sola lettura | 100 | Operatori che lavorano in integrazione (ASL e altri enti) | 150 | Fornitori per fatture | 400 |
| Tipo operatore | Numero | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Centralinisti accoglienza e segretariato | 50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operatori comunali base | 570 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirigenti – E.Q. | 60 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Uffici Centrali | 200 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amministratori di Sistema | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operatori esterni con accesso in scrittura | 300 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operatori esterni con accesso in sola lettura | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operatori che lavorano in integrazione (ASL e altri enti) | 150 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fornitori per fatture | 400 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Numero di postazioni di lavoro utilizzate | Circa 950 postazioni di lavoro comunali | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Numero di integrazioni con altri sistemi | <p>Tra le integrazioni principali si segnalano:</p> <ul style="list-style-type: none"> → sistema di gestione dell’anagrafe (sia puntuali on line mediante web services sia massive mediante scambio di file) → sistema informativo del commercio (sia puntuali on line mediante web services sia massive mediante web services e mediante scambio di file) → sistema informativo del personale (sia puntuali on line mediante web services sia massive mediante web services) → sistema informativo dei tributi (massive mediante scambio di file) → sistema informativo del bilancio (massive sia mediante web services sia mediante scambio di file) → sistema informativo dell’edilizia pubblica (puntuali on line mediante web services) → toponomastica (puntuali on line mediante web services) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | CSI PIEMONTE SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA | ALLEGATO 1 Pag. 8 di 10 |
|---|---|----------------------------|


COSTI E TEMPI INDICATIVI DELLA MESSA A DISPOSIZIONE DELLA SOLUZIONE

Si richiede di fornire informazioni relative a costi e tempi per la messa a disposizione e per la gestione della soluzione desiderata. Si ricorda che si tratta di stime di massima, non impegnative (non costituiscono offerta), ma saranno utilizzate quale ausilio al dimensionamento degli importi da porre a base d'asta ed i requisiti tecnici acquisiti saranno utilizzati per strutturare il capitolato tecnico per una eventuale successiva procedura di approvvigionamento finalizzata all'acquisizione della soluzione dal mercato.

TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE

In questa sezione devono essere specificate le modalità e tempistiche indicative (elapsed) con cui viene avviata la soluzione software proposta, per le seguenti voci:

- start up della soluzione (inteso come installazione del sistema, avvio, formazione ecc.)
- realizzazione delle integrazioni con altri applicativi ed eventuali personalizzazioni
- migrazione basi dati (si precisa che i dati da migrare non dovranno essere acquisiti nel nuovo sistema su strutture dati create ad hoc ed esterne al sistema, ma dovranno essere inseriti nelle strutture dati native e preesistenti al fine di risultare compiutamente utilizzabili alla pari dei dati che verranno generati dall'uso del sistema stesso)

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | CSI PIEMONTE SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA | ALLEGATO 1 Pag. 9 di 10 |
|---|---|----------------------------|

COSTI DI IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE


L'operatore economico partecipante all'indagine dovrà definire una stima dei costi indicativi di implementazione del Sistema compilando la tabella di seguito riportata.

I valori economici stimati verranno considerati oneri fiscali esclusi.

Valori economici stimati

Fase di avvio

| Attività | Stima costi una tantum EURO (IVA esclusa) | Note |
|---|---|------|
| <p>Costo una tantum della licenza o della eventuale cessione dei sorgenti.</p> <p>Costo della soluzione base. Si precisa che i requisiti Obbligatori si intendono compresi nella soluzione base.</p> <p>Specificare se si tratta di open source.</p> | | |
| <p>Servizi professionali per la realizzazione dei “Requisiti funzionali e non funzionali” Informativi qualora gli stessi non siano già compresi nella soluzione base.</p> <p>Inserire la stima dei costi complessiva, eventualmente dettagliata anche per numero di giornate per figura professionale.</p> | | |
| <p>Servizi professionali per realizzazione delle integrazioni con software esterni (fruitori/fornitori).</p> <p>Inserire la stima dei costi complessiva, eventualmente dettagliata anche per numero di giornate per figura professionale.</p> | | |
| <p>Servizi professionali per la fase di avvio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Start up della soluzione (inteso come installazione del sistema, avvio, formazione, ecc.) <p>Inserire la stima dei costi complessiva, eventualmente dettagliata anche per numero di giornate per figura professionale.</p> | | |
| <p>Servizi professionali per la fase di avvio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Migrazione basi dati <p>Inserire la stima dei costi complessiva, eventualmente dettagliata anche per numero di giornate per figura professionale.</p> | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | CSI PIEMONTE SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA | ALLEGATO 1 Pag. 10 di 10 |
|---|---|-----------------------------|

Gestione

| Attività | Stima costo annuo EURO (IVA esclusa) | Note |
|--|---|------|
| Eventuale canone annuo per la licenza | | |
| Servizi di assistenza applicativa, manutenzione correttiva, adeguativa (intesa anche come adeguamento normativo), gestione operativa del sistema e delle integrazioni. Inserire la stima del costo annuo complessivo per i servizi esposti. | | |
| Servizi di gestione sistemistica / infrastrutturale. Inserire la stima del costo annuo complessivo per i servizi esposti. | | |

Firma digitale
(Legale rappresentante o Persona autorizzata alla firma)