



Regione Calabria
**Azienda Sanitaria Provinciale
Catanzaro**

Procedura Aperta per l'appalto relativo alla progettazione e realizzazione di un sistema di gestione e monitoraggio delle persone non autosufficienti.

C.I.G. = 425922687A

ALLEGATO "A"

CAPITOLATO TECNICO

Gruppo di lavoro Asp di Catanzaro:

dott. Andrea Cosco – Responsabile Scientifico;

dott. Maurizio Rocca;

sig. Luigi Turrà;

dott.ssa Caterina Ferraro

Consulenza Scientifica

Dott. Prof. Guido Giarelli

Dr. Pietro Gareri

SOMMARIO

1	Introduzione.....	- 2 -
2	Obiettivi.....	- 4 -
3	Piattaforma SIGeMoNA	- 4 -
3.1	Area Residenziale e semiresidenziale: avere precisa contezza dell'offerta e avere la possibilità di conoscere in tempo reale la situazione di tutte le strutture residenziali e semiresidenziali.....	- 6 -
3.2	Area Domiciliare: disporre di uno strumento per una più agevole misurazione della domanda	- 6 -
3.3	Area Territoriale: disporre di strumenti utili alla programmazione degli interventi a livello regionale e di singola ASP	- 6 -
3.4	Modello per la rilevazione delle prestazioni e del relativo flusso informativo: disporre di strumenti operativi per verificare l'erogazione delle prestazioni sul territorio regionale	- 7 -
3.5	Supporto centralizzato alla valutazione della qualità: formulare linee guida e protocolli per omogeneizzare a livello territoriale, nelle strutture residenziali e semiresidenziali, gli strumenti di valutazione multidimensionale	- 7 -
4	Oggetto della Fornitura	- 7 -
5	Descrizione dei servizi	- 10 -
6	Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati	- 10 -
7	Servizi di manutenzione.....	- 11 -
7.1	Gestione della manutenzione adeguativa.....	- 11 -
7.2	Gestione della manutenzione correttiva	- 12 -
8	Garanzia.....	- 13 -
9	Formazione e assistenza.....	- 13 -
9.1	Formazione.....	- 13 -
9.2	Assistenza post avvio	- 13 -
10	Organizzazione del progetto	- 14 -
10.1	Team di progetto	- 14 -
10.2	Supervisione e controllo della fornitura.....	- 15 -

1 Introduzione.

L'avvento dell'**Information and Communication Technology (ICT)** impone alla società dei ripensamenti anche sulla politica dei servizi socio sanitari alle persone.

L'attività di assistenza sociosanitaria degli enti pubblici evolve verso nuove funzioni e più moderne scelte politiche per i servizi tenendo conto delle nuove tecnologie sempre più sofisticate e capaci di dare risposte, in tempo reale, a una molteplicità di bisogni. Una ben organizzata assistenza domiciliare, nella quale a pieno titolo si inserisce l'ICT, si è dimostrata, laddove sono più avanzati questi servizi, più efficace per affrontare le esigenze delle persone definite a rischio tra le quali emergono gli anziani/e. Peraltro, sono note a tutti le modificazioni che l'avvento della società industriale prima, e della società postindustriale oggi, hanno portato nell'istituzione familiare. La famiglia patriarcale ha lasciato il campo a un nuovo modello di famiglia di tipo nucleare, decisamente meno solidaristica, determinando sostanziali mutamenti nei rapporti intersoggettivi. Oggi si parla tanto di questa istituzione, della sua diversa e talvolta inconsueta composizione, della sua

crisi, di come essa non svolga più alcune funzioni storiche, e dei tentativi, più o meno palesi, proposti talvolta in modo subdolo, di attribuire la responsabilità della sua crisi ancora una volta alle donne. Da queste considerazioni, si evince che non sono le famiglie in senso astratto, ma i soggetti che compongono queste famiglie ad essere portatori/trici di diritti e doveri, e da qui la necessità della ricerca di quale **politica dei servizi sociali**, oggi alle soglie del terzo millennio, debba essere attuata e quali debbano essere le direttrici programmatiche di questi interventi.

In Regione Calabria esiste la consapevolezza di non partire da zero. Ci si muove, infatti, in una realtà regionale che vede operante una legge sul riordino dei servizi sociali, la n. 23 del 2003 (conseguenza della 328/2000), indicativa di una revisione generale del mondo dei servizi e degli interventi sociali, coinvolgendo attivamente le Pubbliche Amministrazioni Locali. Sono proprio i comuni le istituzioni più vicine al cittadino e che, proprio perché le più vicine, sono chiamate a dare risposte alle esigenze delle popolazioni. Tale enunciazione rimane solo enunciazione di buoni propositi quando le risorse che si trasferiscono sono legate alla spesa "storica"; quando la programmazione dei servizi spesso è legata alle politiche di alcune realtà più "illuminate", per cui nello stesso territorio regionale non esistono condizioni di pari opportunità alla soluzione dei problemi della gente. Esiste anche un altro problema che richiede la definizione di più precise linee di programmazione dei servizi sociali: *l'individuazione di strumenti capaci di dare risposte preventive agli stati di disagio della gente, intervenendo prima per evitare i disagi non dopo per offrire rimedi tardivi*. Insomma a fare quello che da ogni parte si sollecita: "la prevenzione". Spesso i nostri comuni, distretti e province, non certo per insensibilità o indifferenza, ma per mancanza di fondi e magari di progettualità, per carenze a volte croniche di personale, sono costretti ad intervenire negli stati di disagio già conclamati.

La finalità di questo progetto pilota è quella anche di prevenire la "cronicizzazione precoce", la ricerca di soluzioni ai bisogni di chi per diverse e svariate ragioni, dipende dall'aiuto di terzi, la prontezza della domanda espressa dal territorio regionale e dell'offerta disponibile direttamente da parte delle ASP e delle strutture autorizzate che, a vario titolo, erogano servizi di assistenza: rendere fruibili le informazioni e fornire a tutti gli attori coinvolti uno strumento operativo per la pianificazione e l'attuazione degli interventi in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e presso le strutture accreditate.

Tutte le statistiche ci dicono che la popolazione anziana è in costante aumento, perché è aumentata la vita media; ma sappiamo anche che, in età superiore ai settantacinque anni, si verifica il passaggio dalla autosufficienza alla non sufficienza e che questo problema

spesso viene vissuto dagli anziani male perché sentono di essere un peso per i loro figli o per i parenti dai quali dipendono. In Italia, lo sviluppo dell'ICT in tale settore potrebbe favorire l'affermarsi di una sanità meno fondata sull'ospedale e più radicata nel territorio, in grado di rispondere meglio al bisogno di continuità assistenziale soprattutto di malati cronici, anziani e disabili attraverso una rete integrata di servizi sanitari e sociosanitari. Nel nostro caso specifico, peraltro, l'innovazione è necessariamente connessa ad una relativa modalità organizzativa.

2 Obiettivi.

La ASP di Catanzaro ha intenzione di istituire un **Sistema Informativo** che dovrà essere realizzato in sperimentazione sulla propria Azienda e che verrà esteso a tutte le altre Aziende Sanitarie della Regione Calabria al fine di:

- Assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni e del sistema di interventi e servizi sociali;
- Fornire alle ASP uno strumento di supporto e gestione che possa essere utilizzato per la ADI e per la assistenza residenziale/semiresidenziale;
- Costruire il sistema di coordinamento regionale e la banca dati sui temi FAR e ADI.

Allo scopo, si intende perseguire la creazione di un **Sistema Integrato per la GESTione ed il MONitoraggio delle persone Non Autosufficienti (SIGeMoNA)**, in grado di soddisfare tutte le esigenze operative degli enti coinvolti garantendo correttezza di attuazione, visibilità e condivisione dei dati, nonché omogeneità ed equità nella valutazione dei bisogni e nei conseguenti interventi attuati dalla Regione. Il Sistema Informativo gestirà i dati coerentemente con quanto stabilito dalla scheda "*Flusso di Assistenza Residenziale*" (FAR) definita nel mattone 12. Stessa cosa vale per il flusso relativo agli interventi di ADI (Flusso SIAD). Tali Flussi rientrano fra i debiti informativi a cui sono tenute le ASP della Regione Calabria come indicato nel **dpgr 101.2011**.

3 Piattaforma SIGeMoNA.

Per supportare i processi che sottendono al raggiungimento dell'obiettivo precedente dovrà essere creata una piattaforma software integrata web based per la gestione ed il monitoraggio delle persone non autosufficienti con uno strumento per il calcolo degli indicatori di interesse. Gli attori coinvolti sono:

- La ASP di Catanzaro che dovrà governare, per conto della Regione Calabria, l'attuazione del progetto, coordinare e monitorare il sistema a regime; inoltre, metterà a disposizione del Dipartimento della Salute della Regione Calabria, una serie di cruscotti direzionali attraverso i quali potrà effettuare analisi sui dati di tutto il territorio;
- Le Aziende Sanitarie Provinciali e le strutture residenziali e semiresidenziali accreditate del territorio calabrese che avranno il compito di alimentare il sistema e potranno utilizzarlo come strumento operativo di gestione degli interventi; le Aziende Sanitarie disporranno di strumenti direzionali relativamente alle informazioni riguardanti le strutture accreditate del territorio di competenza.

- Centrali Operative ADI (Dipartimento del Territorio) che dovranno avere a disposizione uno strumento di coordinamento e controllo degli interventi ADI sul territorio di competenza.

La **Piattaforma SIGeMoNA** è, quindi, un sistema informatico in grado di supportare le esigenze di chi (operatore, struttura ed istituzione, quindi nell'accezione più generale del termine) deve "gestire" situazioni socio-sanitarie, soprattutto quelle che per la loro natura prevedono la lungodegenza: specie nel mondo delle persone anziane, infatti, le insufficienze che richiedono un servizio assistenziale permanente sono di varia natura, funzionali, sanitarie, psichiche o comportamentali ed occorre una valutazione ponderata e di qualità delle varie insufficienze per poter decidere la risposta assistenziale appropriata e, nell'ambito del servizio prescelto, occorrono servizi primari integrati per pianificare attività assistenziali personalizzate.

Le esigenze, o bisogni, degli assistiti, quindi, sono la "discriminante" universalmente adottata per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi alla persona, e questa è la tendenza dei nuovi sistemi di welfare territoriali; la piattaforma intende sfruttare tale tendenza, ponendosi come unico strumento disponibile per attuare tali propositi, di conseguenza è finalizzata a supportare servizi socio-sanitari per l'area in particolare (ma non solo) cosiddetta Residenziale-Semiresidenziale, Domiciliare (ADI) e Territoriale.

L'aspetto fondamentale è che la gestione dei dati sulle attività residenziali e semiresidenziali nell'area dell'integrazione socio-sanitaria non è sistematica e coerente a livello nazionale: solo alcune regioni hanno adottato propri sistemi di classificazione, che tuttavia non risolvono il problema della gestione quotidiana degli utenti; di conseguenza, è diventata sempre più sentita l'esigenza di costruire un quadro informativo coerente e ciò rappresenta anche uno degli obiettivi del progetto. In assenza di tale quadro, difatti, non ci può essere la creazione di indicatori e benchmark per confrontare e valutare le attività svolte in zone diverse, né una classificazione univoca ed omogenea delle strutture, né dati sulle prestazioni erogate, né indici di case-mix assistenziale delle persone assistite, né l'appropriatezza e gli esiti degli interventi: tutti benefici che un modello integrato di servizi, viceversa, si prefigge. **Ulteriore obiettivo è quello di creare un sistema informatizzato che consenta la raccolta e l'accesso alle informazioni relative alla assistenza residenziale e semiresidenziale ed all'ADI.** Di conseguenza, gli sforzi si concentreranno anche nel considerare in modo omogeneo i molteplici usi delle informazioni:

- Avere la possibilità di conoscere in tempo reale la situazione di tutte le strutture residenziali e semiresidenziali (uso di routine dei dati individuali per gestire l'assistenza al singolo utente): è necessario prevedere una scheda socio-sanitaria individuale, in cui annotare tutti gli eventi significativi, gli obiettivi, gli appuntamenti e i piani di trattamento; ad esempio, si può facilitare l'elaborazione e lo svolgimento del Piano Assistenziale Individuale (PAI), disponendo di un completo strumento di VMD (Valutazione MultiDimensionale) idoneo alla costruzione e verifica del piano di trattamento: **allo scopo, dovrà essere implementata la gestione del PAI**
- Disporre di strumenti operativi per verificare l'erogazione delle prestazioni sul territorio regionale (uso dei dati per il governo amministrativo ed organizzativo della struttura): a partire dai dati di routine, si può operare una classificazione degli ospiti in gruppi a diverso assorbimento di risorse; questa suddivisione è in grado di riflettere effettivamente l'impegno assistenziale e i costi di trattamento sostenuti, in modo da avere un quadro esaustivo delle caratteristiche dell'utenza e quindi del fabbisogno di risorse, in particolare in relazione all'impegno delle figure professionali centrali nell'assistenza agli anziani in questo contesto (infermieri, ADB/OSS, fisioterapisti,

animatori, educatori, etc.): **allo scopo, dovrà essere implementata la gestione dei Servizi Sociali**

- Disporre di uno strumento che consenta una più agevole misurazione della domanda (uso statistico dei dati a fini programmatori, tariffari, di verifica dell'appropriatezza e della qualità): in questo caso, il case mix viene utilizzato non solo per definire standard organizzativi e di dotazione del personale, ma per alimentare la funzione statistica, permettendo agli attori di confrontare i propri indicatori con i dati a livello regionale o nazionale: **allo scopo, dovrà essere implementata una piattaforma di gestione della domanda.**
- Disporre di informazioni utili alla programmazione degli interventi a livello regionale e di singola ASP (uso nel flusso informativo regionale): (debito informativo) grazie all'acquisizione di un set minimo di dati anagrafici, amministrativi e di generico profilo assistenziale si potrà monitorare l'erogazione dei LEA, il ricorso ai diversi regimi assistenziali ed il consumo delle risorse, oltre alla definizione delle politiche sanitarie nazionali; i dati regionali potranno successivamente alimentare il flusso informativo nazionale con dati essenziali omogenei: **allo scopo, dovrà essere implementata la gestione della Scheda FAR e del Flusso ADI;**

a. Area Residenziale e semiresidenziale: avere precisa contezza dell'offerta e avere la possibilità di conoscere in tempo reale la situazione di tutte le strutture residenziali e semiresidenziali

Per l'area Residenziale, la piattaforma prevederà servizi minimi ma comuni e centralizzabili a livello regionale per la gestione socio-sanitaria ed amministrativa degli ospiti (e.g. Scheda VMD, Scheda PAI, Contabilità rette, etc.).

b. Area Domiciliare: disporre di uno strumento per una più agevole misurazione della domanda

Per l'area Domiciliare, la piattaforma prevederà servizi essenzialmente per il monitoraggio delle condizioni degli utenti e per la pianificazione integrata delle attività assistenziali (e.g. Piano dettagliato di riabilitazione, Gestione e piani di assistenza domiciliare, Scheda impiego risorse umane e contabilità servizi domiciliari e commesse, etc.).

c. Area Territoriale: disporre di strumenti utili alla programmazione degli interventi a livello regionale e di singola ASP

Comuni, Aziende Sanitarie, Regioni ed operatori assistenziali sono periodicamente chiamati a redigere i cosiddetti Piani di Zona per la programmazione territoriale dei servizi socio-sanitari.

Allo scopo, è fondamentale dotarsi di modelli unici di classificazione dei trattamenti per la terza età ed adottare buoni strumenti di case-mix; quest'ultimo, infatti, consente di: Costruire modelli "isorisorse" di assistenza; Valutare il "peso assistenziale" del singolo caso; Valutare il casemix ed il carico assistenziale della struttura; Individuare standard e sistemi di verifica della qualità; Valutare la variabilità nel tempo dei bisogni e gli Outcome delle cure; Trasformare il Casemix in criteri di rimborso delle prestazioni; Trasferire l'analisi dalla prestazione al paziente ed ai risultati delle cure.

Per l'area Territoriale, la piattaforma prevederà servizi essenzialmente per monitorare i bisogni e programmare risposte appropriate essenzialmente per le ASP ed Unità di Valutazione Distrettuale (raccolta e censimento della condizione e dei bisogni della popolazione anziana del territorio), e per i Servizi Sociali Comunali (tipologia dei servizi

erogati) (e.g. Scheda valutazione multidimensionale ed analisi dei bisogni, Gestione liste di attesa, Monitoraggio e supervisione della rete dei servizi)

d. Modello per la rilevazione delle prestazioni e del relativo flusso informativo: disporre di strumenti operativi per verificare l'erogazione delle prestazioni sul territorio regionale

Il progetto affronterà tematiche relative alla valutazione e all'assistenza delle persone non autosufficienti e agli strumenti utilizzati per integrare i vari servizi afferenti il sistema sociale e il sistema sanitario, nonché i presupposti per favorire l'integrazione nell'assistenza più generale del territorio.

Il sistema, oltre alla scheda FAR, implementerà anche la gestione di dati ed attività più di dettaglio legate all'assistenza dei non autosufficienti. Tali funzionalità sono relative all'organizzazione e condivisione di attività e appuntamenti, all'organizzazione di informazioni strutturate, alla visualizzazione e condivisione di documenti. Dovrà essere quindi predisposto tutto quanto necessario per la produzione del debito informativo ADI.

e. Supporto centralizzato alla valutazione della qualità: formulare linee guida e protocolli per omogeneizzare a livello territoriale, nelle strutture residenziali e semiresidenziali, gli strumenti di valutazione multidimensionale

Nella predisposizione di quanto richiesto dal progetto sarà necessario un perfetto raccordo con il comitato scientifico di progetto, nominato dalla ASP di Catanzaro che ha il compito di definire modelli e scenari organizzativi che dovranno essere tenuti in considerazione nella predisposizione del sistema informativo. Il comitato scientifico curerà a titolo esemplificativo:

- Adozione di un Modello Unico di Valutazione Multidimensionale, al fine di monitorare la tipologia e l'appropriatezza dei ricoveri nelle strutture residenziali;
- Analisi delle problematiche sanitarie e sociali dell'anziano non autosufficiente (disabilità funzionale, polipatologia, politerapia),
- Elaborare e sperimentare "protocolli terapeutici interdisciplinari" appropriati al grado di non –autosufficienza;
- Valutazione della Qualità e della Appropriatezza dell'assistenza erogata nelle strutture residenziali, attraverso la quantificazione dell'effettivo carico assistenziale.

4 Oggetto della Fornitura.

L'oggetto della fornitura è relativo alle seguenti attività e servizi:

- La progettazione e realizzazione del sistema informativo previsto
- La revisione dei processi organizzativi e delle procedure per il miglioramento delle
modalità e dei flussi di lavoro;
- La personalizzazione applicativa su specifiche indicazioni del gruppo scientifico di progetto;
- La formazione degli utenti;

- L'assistenza all'avviamento del sistema;
- Il supporto alla gestione e la manutenzione correttiva del sistema;
- La fornitura dell'Hardware necessario per il corretto funzionamento del sistema (lato server e lato client) prevedendo almeno due workstation complete per ogni ASP;
- La fornitura di tutto quanto si rendesse necessario (infrastruttura di rete, software, hardware, consulenza) al fine di rendere funzionante ed operativo il sistema;

Viene richiesto di conciliare gli obiettivi di razionalizzazione dell'operatività con la necessità di non

stravolgere le prassi seguite in precedenza, per minimizzare impatti e resistenze. Quanto sopra con l'obiettivo di rendere il sistema quanto più in linea con l'operatività quotidiana di tutti gli attori coinvolti e fornire funzionalità che rispecchino le diverse esigenze delle strutture.

Il sistema realizzato dovrà consentire in particolare:

- La tracciabilità di ciascuna fase dei processi (con riferimento alle attività previste, agli attori coinvolti, allo stato di riferimento) al fine di garantire la trasparenza e la verifica coordinata delle attività;
- La possibilità d'utilizzo delle nuove tecnologie quali e-mail, firma digitale, PEC, scanner ecc, a supporto delle attività più significative del processo;
- La possibilità di inserire nell'interfaccia le schede di valutazione SVAMA e RUG;
- L'integrazione con le altre applicazioni in uso relative alla gestione della ADI e della scheda FAR nonché con il FSE presente a livello regionale;

In merito alle problematiche di integrazione si segnala la necessità che il sistema preveda la possibilità di integrarsi agevolmente con eventuali applicazioni già in essere presso le singole ASP. Al fine di garantire la massima applicabilità dovrà essere prevista per ogni singolo componente del sistema la possibilità di:

- Integrarsi con un sistema esistente e futuro regionale e/o nazionale (relativamente ai temi FAR e ADI), mantenendo tutte le funzionalità previste nell'area direzionale e di coordinamento (in particolare per le componenti relative ai cruscotti di analisi a livello di ASP e Regione)
- Prevedere la completa copertura del processo garantendo il corretto svolgimento delle attività necessarie ed interessate dal progetto.

È quindi evidente che i soggetti interessati dovranno effettuare adeguato sopralluogo al fine di acquisire ogni informazione ritenuta utile alla redazione della proposta progettuale.

I macro requisiti che dovrà soddisfare il nuovo sistema sono di seguito elencati:

Soluzione web based: in considerazione della diffusione territoriale dell'utenza ed al fine di superare le problematiche di distribuzione del software e manutenzione delle singole postazioni di lavoro, l'applicazione sarà di tipo web fruibile da qualsiasi postazione di lavoro dotata di browser.

Autenticazione e profilazione delle utenze: l'applicazione dovrà essere accessibile solo agli utenti abilitati i quali, a seconda del profilo posseduto, potranno accedere alle funzioni del sistema di propria competenza e i dati elementari da loro gestiti saranno in un adeguato contesto di isolamento. L'utente non dovrà in alcun caso inserire una doppia password.

Interfaccia utente: le interfacce dovranno essere in lingua italiana, personalizzate sulla base dei privilegi di accesso degli utenti e dovranno rispettare la normativa in materia di accessibilità dei siti web della pubblica amministrazione;

Supporto all'operatività: l'applicazione dovrà garantire un elevato grado di flessibilità nella gestione dati, nella modellazione dei processi e nelle logiche di elaborazione. Dovranno essere presenti tutte le funzioni necessarie a supportare l'espletamento delle attività ordinarie ed istituzionali e si dovranno personalizzare i flussi di lavoro in funzione delle attività gestite dai singoli uffici.

Funzioni di esportazione dati: dovrà essere garantita l'esportazione verso le piattaforme di produttività individuale;

Disponibilità di help on line: l'applicativo sarà dotato di una guida in lingua italiana che descriva i contenuti di ogni pagina illustrando le azioni e le funzioni che l'utente può attivare. Il soggetto proponente dovrà formulare una dettagliata proposta tecnica che, partendo dall'analisi della normativa richiamata e dagli obiettivi esposti, disegni uno scenario applicativo ed organizzativo che sia coerente con l'attuale organizzazione delle ASP e della Regione Calabria rispetto alla materia di che trattasi. Dovranno essere tenuti in considerazione tanto gli aspetti relativi all'infrastruttura che al software necessario. Il progetto dovrà essere consegnato perfettamente funzionante; è quindi necessario che vengano previste tutte le componenti utili a dare vita autonoma al progetto, seppur perfettamente integrato nel contesto applicativo, tecnologico ed organizzativo di riferimento.

5 Descrizione dei servizi.

Il fornitore dovrà presentare un piano di adozione dell'infrastruttura tecnologica a supporto della gestione dei servizi e di evoluzione dei servizi infrastrutturali secondo una progressione modulare ed incrementale, partendo dai componenti di base e proponendo i corretti piani di evoluzione da adottarsi nel corso dei 12 mesi di contratto.

Da un punto di vista infrastrutturale, la piattaforma dovrà garantire l'alta affidabilità e disponibilità realizzata attraverso il software e la scalabilità della soluzione, prevedendo la possibilità di espansione del sistema elaborativo, di un servizio o di un'applicazione software (es. sulla base del numero di utenti, di incrementi prestazionali, incrementi del volume di dati stimato ecc.).

Ciascuna componente applicativa dovrà essere pienamente integrabile con il software di base.

Tutto il software applicativo appositamente realizzato per l'esecuzione della presente fornitura dovrà essere consegnato in formato "sorgente", a meno degli eventuali prodotti software le cui licenze d'uso precludano il rilascio nel predetto formato. Lo stesso resterà di esclusiva proprietà della Regione Calabria la quale alla scadenza del contratto potrà esercitare la formula del "riuso".

Dovrà essere corredato della documentazione tecnica di analisi, progettazione, realizzazione, test, configurazione ed amministrazione, manuale utente.

6 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati.

- **Accessibilità:** rispetto dei requisiti di accessibilità (legge n. 4 del 9 gennaio 2004);
- **Privacy:** rispetto dei requisiti in materia di protezione dei dati personali nonché del provvedimento del Garante recante "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema";
- **Raccomandazioni W3C:** Aderenza alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C) [HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms)];
- **Compatibilità Browser:** piena e obbligatoria compatibilità con i browser: Internet Explorer 6.x o superiori, Safari 3.0 o superiori, Firefox 2.0 o superiori;
- **Sicurezza SSL:** Accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL 2.0;
- **Standard di redistribuzione dei contenuti:** compatibilità con gli standard XML, RDF, RSS relativi ai formati di descrizione dei contenuti;

7 Servizi di manutenzione.

Nell'ambito del progetto sono previsti dei servizi di manutenzione atti a mantenere il sistema realizzato esente da errori e costantemente aggiornato alle possibili variazioni di contesto. Per chiarezza di termini di seguito viene riportata la descrizione dei diversi tipi di manutenzione che vengono generalmente svolti nei confronti di sistemi software:

- **Manutenzione correttiva:** l'attività di manutenzione che deve essere esercitata al fine di "riparare" un malfunzionamento;
- **Manutenzione adeguativa:** l'attività di manutenzione mirata all'adeguamento del software in ragione di nuove esigenze senza però aggiungere nuove funzionalità (ad esempio maggiore fruibilità o cambio di una norma di riferimento);
- **Manutenzione evolutiva:** l'attività di manutenzione finalizzata all'introduzione di nuove funzionalità.

Nel sistema da realizzare sono previste attività di Manutenzione adeguativa e Manutenzione correttiva come di descritto nei capitoli successivi.

a. Gestione della manutenzione adeguativa.

La manutenzione adeguativa, come detto in precedenza, comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento di requisiti non funzionali.

In particolare sono richiesti:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti tesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc).

La manutenzione adeguativa dovrà essere effettuata utilizzando lo stesso approccio applicato nell'implementazione del sistema in termini di pianificazione, sviluppo, test e controllo del progetto.

b. Gestione della manutenzione correttiva.

L'attività di manutenzione correttiva consiste nella rimozione dei malfunzionamenti dei sistemi causati da 'difetti' del software consegnato.

Tutto il software consegnato all'Azienda si intende coperto da garanzia di 24 mesi (ventiquattro mesi), a far data dal collaudo positivo e accettazione da parte della stessa.

Le attività di manutenzione correttiva, svolte in periodo di validità della garanzia, sono da intendersi a totale carico del Fornitore.

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata dall'Azienda ed è così definita:

Categoria 1: " sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni".

Categoria 2: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)".

Categoria 3: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa" ed i malfunzionamenti sono di tipo marginale.

Categoria 4: "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati".

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

In base alla suddivisione dei malfunzionamenti nelle categorie sopra elencate, l'Azienda richiede all'offerente di predisporre una tabella in cui siano definiti i tempi di intervento e risoluzione dell'anomalia. A tale scopo nella tabella sottostante vengono definiti i livelli di intervento e di risoluzione (SLA) proposti dall'Azienda per ciascuna categoria di malfunzionamento.

Indicatore	Tempo max presa in carico	Parametro	Soglia risoluzione
Categoria 1	8h	Tempo di indisponibilità agli utenti dell'intera applicazione o della funzione	24h
Categoria2	12h	Tempo di indisponibilità agli utenti della/e funzione/i	36h
Categoria3	24h	Tempo di indisponibilità agli utenti della/e funzione/i	72h
Categoria4	72h	Tempo di persistenza dell'anomalia sui prodotti	120h

NB: I tempi sono espressi in ore lavorative (8 ore al giorno); i tempi di risoluzione partono dal momento della presa in carico;

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione di rete, uso improprio delle funzioni ecc) comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, comunque il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

8 Garanzia.

Tutto il software prodotto per l'Azienda, ivi inclusi tutti gli interventi di manutenzione correttiva effettuati nell'ambito dell'appalto, sarà coperto da garanzia per una durata di 24 (ventiquattro) mesi.

Gli interventi in garanzia, da prevedersi per malfunzionamenti riguardanti il software sviluppato, dovranno essere espletati, previa diagnostica a carico dell'Azienda, con il rispetto dei seguenti valori di soglia già previsti negli SLA esposti.

9 Formazione e assistenza.

a. Formazione.

L'attività di formazione è volta a trasferire il know-how sull'utilizzo della soluzione informatica a

tutta l'utenza in coerenza con i diversi profili.

In questa attività sono comprese tutte le fasi in cui si articola l'intervento formativo:

- pianificazione degli interventi
- erogazione della formazione
- valutazione da parte dei partecipanti/utenti
- raccolta ed elaborazione dei feedback

Il Fornitore è tenuto a proporre un adeguato piano di formazione degli utenti del sistema che garantisca l'obiettivo del massimo livello di utilizzo.

b. Assistenza post avvio.

L'assistenza è finalizzata a supportare gli utenti nel corretto utilizzo del sistema. A tal fine dovranno essere previste le seguenti attività:

- supporto all'avviamento in esercizio (training on the job). In casi di particolare complessità o rilevanza verrà richiesto il supporto per l'assistenza operativa on-site post-avvio tramite la presenza di risorse del fornitore presso le sedi delle ASP regionali nonché della Regione Calabria nella fase iniziale di avvio in esercizio e per il tempo necessario al conseguimento da parte degli utenti di una sufficiente confidenza all'utilizzo dei sistemi;

- help desk e assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle applicazioni software e delle funzionalità degli strumenti.

L'attività di assistenza post avvio dovrà essere garantita a partire dall'avvio delle soluzioni informatiche fino alla conclusione del contratto.

Il soggetto proponente dovrà dettagliare le modalità che prevede di attuare per l'erogazione del supporto all'avviamento e dell'help desk.

10 Organizzazione del progetto.

Per il coordinamento delle attività, la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura, l'Azienda indicherà un Responsabile Coordinatore con funzioni di interfaccia verso il Fornitore.

Da parte del fornitore, verrà individuato un Responsabile del Contratto che si relazionerà esclusivamente con il Responsabile Coordinatore .

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi e la realizzazione del progetto, è richiesta una forte integrazione professionale e operativa tra le risorse impegnate nelle diverse attività previste così da garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti dell'Azienda.

a. Team di progetto.

Il Fornitore si impegna a definire e mantenere per il periodo contrattuale un gruppo di lavoro, che dovrà essere altamente qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

Tale gruppo di lavoro dovrà essere costituito dalle figure professionali per le quali il Fornitore ha presentato, in fase di gara, i relativi curricula indicando le funzioni che verranno svolte all'interno del progetto.

In particolare il Fornitore si impegna a:

- assicurare con continuità, per l'intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro;
- salvaguardare l'Azienda da eventuali perdite di know-how, nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà del Fornitore. In questi casi il fornitore dovrà assicurare, a proprio onere, il periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione delle relative conoscenze, concordando con l'Azienda il piano di inserimento delle nuove figure professionali;

Inoltre il Fornitore dovrà garantire all'Azienda la "continuità operativa", pianificando opportunamente eventuali periodi di ferie con adeguate sostituzioni allo scopo di garantire sempre e comunque un "nucleo" operativo in grado di adempiere agli obiettivi pianificati nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali.

b. Supervisione e controllo della fornitura.

Il Fornitore dovrà proporre una metodologia attraverso la quale metterà a disposizione dell'Azienda report ed informazioni sullo stato d'avanzamento del progetto con cadenza mensile.

Il Fornitore aggiornerà periodicamente i report delle singole attività e del servizio nel suo complesso. I report prodotti dovranno essere messi a disposizione dell'Azienda ed dovranno essere inviati, tramite e-mail.

Inoltre, con frequenza trimestrale, saranno indette dall'Azienda riunioni di verifica dell'avanzamento lavori (SAL). Durante queste riunioni, che potrebbero, su richiesta specifica dell'Azienda, avere anche una frequenza diversa da quella stabilita, si esamineranno le problematiche relative alle attività in corso nonché saranno prese decisioni sul futuro avanzamento delle stesse attività (esigenze, nuova pianificazione, ecc.).

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile secondo le specifiche che verranno concordate in fase di avvio del progetto e comunque tenendo conto che tutta la documentazione dovrà essere redatta utilizzando prodotti della suite Microsoft Office (compreso Microsoft Project) e resa disponibile esclusivamente su supporto digitale, anche nel formato sorgente di ogni singolo tool utilizzato.

Il fornitore dovrà dettagliare nell'offerta tecnica le modalità con cui intende comunicare con l'Azienda.

La Regione Calabria è proprietaria del codice sviluppato.