



## REGIONE BASILICATA

DIPARTIMENTO POLITICHE DELLA PERSONA

DIREZIONE GENERALE

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Procedura Aperta per l'affidamento del servizio di Realizzazione  
del Fascicolo Sociale e integrazione del SISB Sistema Informativo  
Sociale Regionale della Basilicata

PO FESR BASILICATA 2014-2020

Asse 2 – Agenda Digitale

Azione 2C.2.2.1

CIG N. ....

DEFINIZIONI.....	4
PREMESSA.....	5
EVOLUZIONE.....	14
ART. 1 OGGETTO.....	17
ART. 2 SINTESI ATTIVITÀ.....	17
ART. 3 ALBO REGIONALE DELLE STRUTTURE E DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI.....	17
Gli Ambiti socio territoriali.....	21
Profilo di comunità.....	22
I Livelli Essenziali ed Appropriati delle Prestazioni Sociali (LEAPS).....	24
Piani intercomunali dei servizi sociali.....	26
Informazione sui servizi e strutture dell'ambito (Carta di Ambito).....	27
ART. 5 SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE.....	28
ART. 6 PORTALE.....	31
Carta della qualità dei servizi sociali (Carta di Ambito).....	31
Strumenti di comunicazione per il cittadino.....	31
ART. 7 RILEVAZIONI STATISTICHE PERIODICHE.....	32
Flusso asili nido e servizi alla prima infanzia (collegato al SINSE).....	32
Presidi residenziali socio assistenziali con Modulo approfondimento minori (DGR 1282/2009).....	32
Segretariato sociale/servizio sociale professionale con Modulo approfondimento Minori (DGR 1282/2009).....	33
Servizi di Assistenza domiciliare.....	34
Strutture a carattere diurno semiresidenziale per minori, adulti in difficoltà, disabili, anziani.....	34
Indagine di soddisfazione dell'utenza e degli operatori.....	35
Progettazione e realizzazione del flusso sulla spesa relativa agli interventi ed i servizi sociali dei comuni.....	35
Relazione Sociale Regionale.....	36
ART. 8 FASCICOLO SOCIALE INFORMATIZZATO.....	36
Modello informativo di riferimento.....	38
Funzionalità minime richieste.....	39
ART. 9 Formazione e supporto operativo.....	43
Art. 10 Azioni di comunicazione.....	43
Art. 11 Attività di manutenzione software.....	43
Manutenzione del software di base e d'ambiente.....	43
Manutenzione dei moduli software applicativi (MAC).....	43
Manutenzione evolutiva (MEV).....	44
Modalità Generali di Erogazione del Servizio di MAC, MEV e Consulenza per la messa in esercizio.....	44
Metodi di Stima dell'Impegno MEV.....	46
Sistema di gestione Progetto.....	48
Livelli minimi di servizio.....	49

Art. 12 Manutenzione evolutiva e servizi di supporto e consulenza specialistica a Progetto (MEV)	50
Art. 13 Durata del Servizio.....	50
Art. 14 Modalità di esecuzione.....	50
Gestione del progetto.....	50
Pianificazione del progetto.....	51
Esecuzione, controllo e rendicontazione.....	51
Pianificazione della qualità.....	52
Documentazione dei servizi.....	52
Art. 15 Requisiti non funzionali.....	52
Art. 16 Esperienze professionali del gruppo di lavoro.....	53
Art. 17 RIEPILOGO ATTIVITÀ.....	56
Art. 18 CRONOPROGRAMMA.....	58
ART. 19 STIPULA DEL CONTRATTO.....	59
ART. 20 SPESE CONTRATTUALI ED ONERI DIVERSI.....	60
ART. 21 CESSIONE DEL CONTRATTO E DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO.....	60
ART. 22 PERSONALE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA.....	60
ART. 23 - OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA.....	60
ART. 24 RESPONSABILITÀ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA.....	61
ART. 24 DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	62
ART. 25 VERIFICHE E CONTROLLI.....	63
ART. 26 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	63
ART. 27 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO.....	64
ART. 28 REVISIONE DEI PREZZI.....	64
ART. 29 INADEMPIENZE E PENALITÀ.....	65
ART. 30 MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ.....	66
ART. 31 FORO COMPETENTE.....	66
ART. 32 VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	67

## DEFINIZIONI

MAC	Manutenzione Adeguativa e Correttiva
MEV	Manutenzione Evolutiva
SISB	Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata
SINSE	Sistema Informativo Nazionale Servizi Educativi per la prima Infanzia
IHE	Integrating the Healthcare Enterprise
CISIS	Centro Interregionale per i Sistemi Informatici geografici e Statistici
SUAP	Sportello Unico Attività Produttive
SCIA	Segnalazione Certificata di Inizio Attività
LEAPS	Livelli Essenziali ed Appropriati delle Prestazioni Sociali
DA	Ditta Appaltatrice
SA	Stazione Appaltante

## PREMESSA

Il Sistema Informativo Sociale, nell'attuale accezione, trova il suo fondamento normativo nell'art. 21 della Legge 328/2000 *“Lo Stato, le regioni, le province e i comuni istituiscono un sistema informativo dei servizi sociali per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e poter disporre tempestivamente di dati ed informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali, per la promozione e l'attivazione di progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro e dell'occupazione.”*

In Basilicata, la consapevolezza dell'esigenza di un Sistema informativo sociale a supporto del *decision making* è riscontrabile già nella L.R. n. 3/2005, la quale, prevedendo all'art. 11 che la Regione adotti “adeguati strumenti di conoscenza e di controllo”, predisponendo “a tal fine [...] un sistema informativo per il monitoraggio della sperimentazione” del progetto di Promozione della Cittadinanza Solidale, rappresenta un primo intervento volto a sanare una situazione di “carenza conoscitiva” sui bisogni e sulla domanda di servizi socio-assistenziali della popolazione lucana. Tale consapevolezza matura completamente con la L.R. n. 4/2007 che tra gli *“Strumenti di programmazione, monitoraggio e valutazione”* disciplinati nel Titolo III, prevede all'art. 19 l'istituzione del Sistema Informativo Sociale Regionale (SISB), indicazione confermata dalla DGR n. 917/2015.

Il SISB, nella sua attuale conformazione, è basato sulle indicazioni della D.D. n. 72AJ.2011/D.00228 del 9/5/2011 - Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata (SISB) - Modello generale di architettura del sistema – che definisce il SISB come “Sistema informativo strategico” (non un mero sistema gestionale, non un mero sistema statistico, meno che mai una semplice messa a disposizione di supporti informatici) e “Giacimento informativo informatizzato” che è sorgente di tutte le possibili implementazioni ed azioni normative, programmatiche, erogative, valutative, formative, ecc.

In estrema sintesi l'attuale Modello architetture pone il SISB, dal punto di vista istituzionale, come il nodo di raccordo tra il piano locale (unità di offerta, aggregazioni territoriali, ASL, Province), il piano regionale (supporto all'azione normativa e programmatica) ed il piano nazionale (debiti informativi verso ministeri, SISTAN, INPS, ecc).

Il SISB, come “giacimento informativo”, ha raggiunto una buona maturità e, dall'anno della sua effettiva implementazione esecutiva ad oggi, ha accumulato un bagaglio notevole di conoscenze che ha consentito:

- sul piano nazionale, di assolvere ai debiti formativi verso enti terzi;
- sul piano regionale, di fornire le informazioni necessarie alle azioni programmatiche, erogative e valutative in maniera tempestiva e flessibile.

A partire dal 2009 si è provveduto, gradualmente, ad attivare diversi flussi informativi:

- Servizi per la prima infanzia
- Presidi residenziali socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria
- Assistenza Domiciliare
- Segretariato Sociale
- Presidi semi-residenziali socio-assistenziali
- Un primo flusso sperimentale sui minori stranieri non accompagnati.

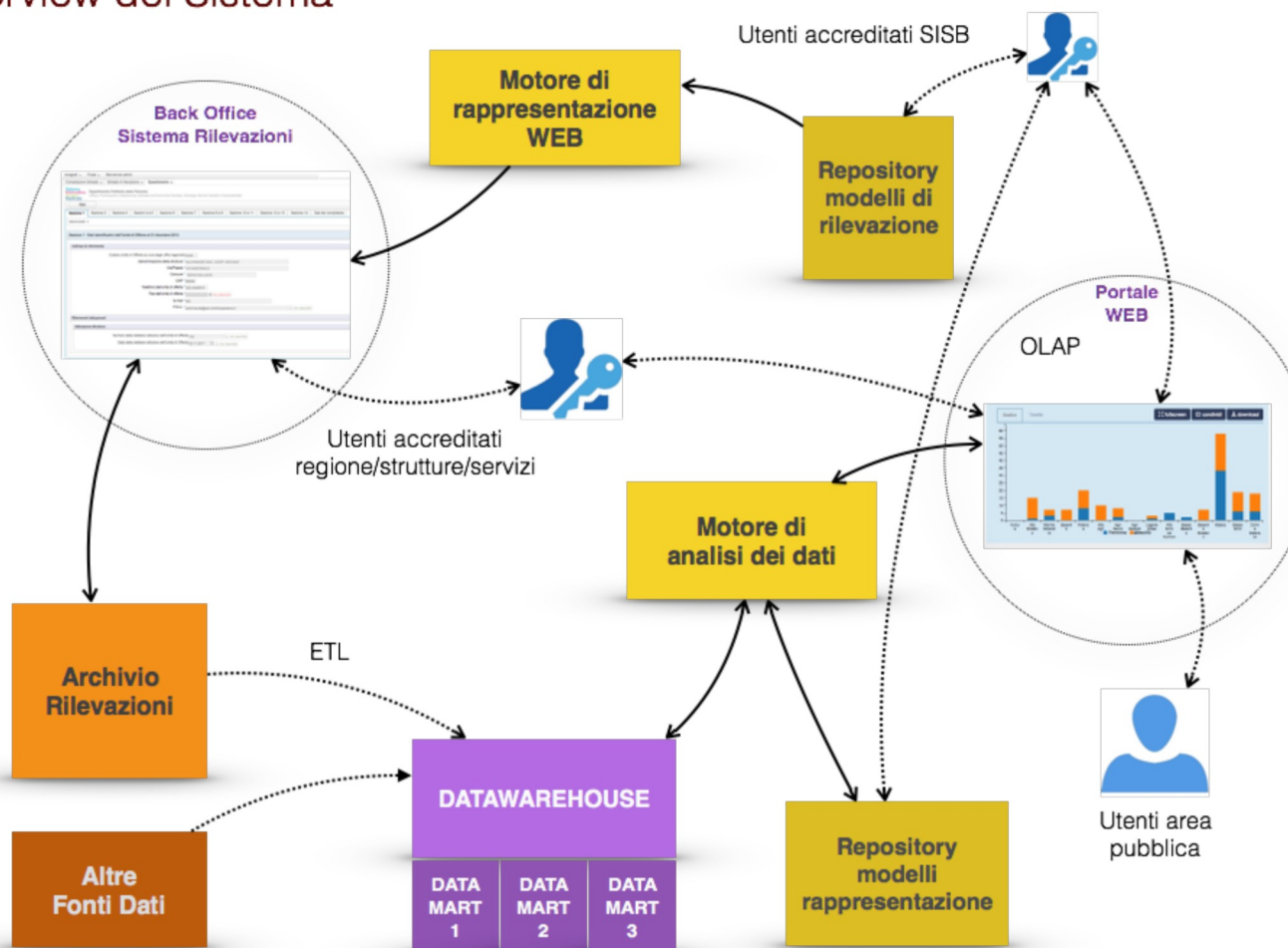
A questi prodotti vanno aggiunte:

- le relazioni sociali periodiche;
- la misurazione della soddisfazione di utenti ed operatori;
- la prima *social survey* sui bisogni sociali delle famiglie e della popolazione anziana.

In continuità con quanto indicato dalla D.D. n. 72AJ.2011/D.00228 del 9/5/2011 - Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata (SISB) - Modello generale di architettura del sistema, il SISB si pone come la “piattaforma unica” dei fabbisogni conoscitivi e gestionali a supporto delle esigenze regionali. In una logica evolutiva si dovrà porre come obiettivo generale, oltre al dispiegamento di tutte le logiche operative tradizionali “rendicontative, enciclopediche e strategiche”, quello di monitorare la totalità dei servizi sociali con un set di dati raccolti che comprenda: utenza, personale, elementi strutturali, organizzativi, numero e tipologia di attività e prestazioni, set di indicatori di domanda, qualità, efficienza ed efficacia, nonché l'implementazione degli strumenti finalizzati a facilitare la lettura dei bisogni ed a sostenere il processo decisionale a tutti i livelli amministrativi. Solo in quest'ottica è possibile promuovere la cultura del governo delle politiche sociali basata sul confronto delle esperienze e sulla concreta valutazione dei risultati. In tale prospettiva il SISB deve mirare a diventare un sistema relazionale di confronto tra soggetti ed istituzioni, alimentato da flussi operativi prima che informativi. In sintesi l'obiettivo generale e strategico del SISB è quello di unificare la dimensione direzionale/strategica con quella operativo/gestionale.

Si riportano di seguito uno schema generale dell'architettura del Sistema SISB ed alcune immagini e schemi del Portale, del modulo di rilevazione statistica e del modulo di visualizzazione ed analisi dei dati.

## Overview del Sistema





## la rilevazione dei servizi

### Servizi per la prima infanzia

Servizi socio educativi per la prima infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative per favorire, in collaborazione con le famiglie, l'armonico sviluppo psico-fisico, affettivo e sociale dei bambini e delle bambine di età compresa, di norma, tra i tre mesi ed i tre anni.

### Presidi residenziali

Strutture di accoglienza residenziale destinate a persone che necessitano di tutela e di interventi appropriati di varia natura (educativi, assistenziali, sanitari). Sono destinati a adulti. Anziani, disabili e minori.

### Assistenza domiciliare

Il SSN garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, le cure presso il proprio domicilio.

### Segretariato Sociale

Servizio che si rivolge a tutti i cittadini che vogliono avere informazioni riguardanti la realtà sanitaria, sociale, culturale, scolastica, educativa e sportiva del territorio.

### Numero strutture in Basilicata per Servizio offerto (dati SISB 2013)



[Accedi ai dati](#)

I Servizi per la prima infanzia o Sistema dei servizi socio-educativi per la prima infanzia sono:

- I **Nidi di infanzia**, servizi rivolti ai bambini da 0 a 3 anni con lo scopo di promuovere lo sviluppo psico-fisico, cognitivo, affettivo e sociale del bambino e di offrire sostegno alle famiglie nel loro compito educativo.
- I **Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia**, previsti all'art.5 della legge 285/97, hanno finalità educative, aggregative e ludiche. **[Approfondisci]**

## in evidenza



E' in corso la rilevazione dati, per l'anno 2014, relativa ai Servizi Educativi per la Prima Infanzia e sui Presidi Residenziali Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari.

## La rete dei servizi

## Norme ed atti

## Territorio in cifre

## Rapporti SISB



## la rilevazione statistica dei servizi

### Servizi per la prima infanzia

Servizi socio educativi per la prima infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative per favorire, in collaborazione con le famiglie, l'armonico sviluppo psico-fisico, affettivo e sociale dei bambini e delle bambine di età compresa, di norma, tra i tre mesi ed i tre anni.

### Presidi residenziali

Strutture di accoglienza residenziale destinate a persone che necessitano di tutela e di interventi appropriati di varia natura (educativi, assistenziali, sanitari). Sono destinati a adulti. Anziani, disabili e minori.

### Assistenza domiciliare

Il SSN garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, le cure presso il proprio domicilio.

### Segretariato Sociale

Servizio che si rivolge a tutti i cittadini che vogliono avere informazioni, consulenza, supporto, sostegno sociale, culturale

### Numero strutture in Basilicata per Servizio offerto

(dati SISB 2013)



[Accedi ai dati](#)

I Servizi per la prima infanzia o Sistema dei servizi socio-educativi per la prima infanzia sono:

- I **Nidi di Infanzia**, servizi rivolti ai bambini da 0 a 3 anni con lo scopo di promuovere lo sviluppo psico-fisico, cognitivo, affettivo e sociale del bambino e di offrire sostegno alle famiglie nel loro compito educativo.
- I **Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia**, previsti all'art.5 della legge 285/97, hanno finalità educative, aggregative e ludiche. **[Approfondisci]**

## in evidenza



Sono disponibili nella sezione 'Rapporti SISB' i Rapporti relativi all'anno 2016.

## La rete dei servizi

## Norme ed atti

## Territorio in cifre

## Rapporti SISB

## Servizi per la prima infanzia

I Servizi per la prima infanzia o Sistema dei servizi socio-educativi per la prima infanzia sono:

- I **Nidi di infanzia**, servizi rivolti ai bambini da 0 a 3 anni con lo scopo di promuovere lo sviluppo psico-fisico, cognitivo, affettivo e sociale del bambino e di offrire sostegno alle famiglie nel loro compito educativo.
- I **Servizi integrativi o innovativi per la prima infanzia**, previsti all'art.5 della legge 285/97, hanno finalità educative, aggregative e ludiche. **[Approfondisci]**

### Indicatori

» **Iscritti**

» **Posti autorizzati**

» **Strutture**

### Pubblicazioni correlate

» I Servizi Socio-Educativi per la Prima Infanzia in Basilicata - Statistiche anni 2010, 2011, 2012, 2013. **[DOWNLOAD]**

» Diritti in crescita. Terzo-quarto rapporto alle Nazioni unite sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza in Italia. Istituto degli Innocenti di Firenze 2009. **[DOWNLOAD]**

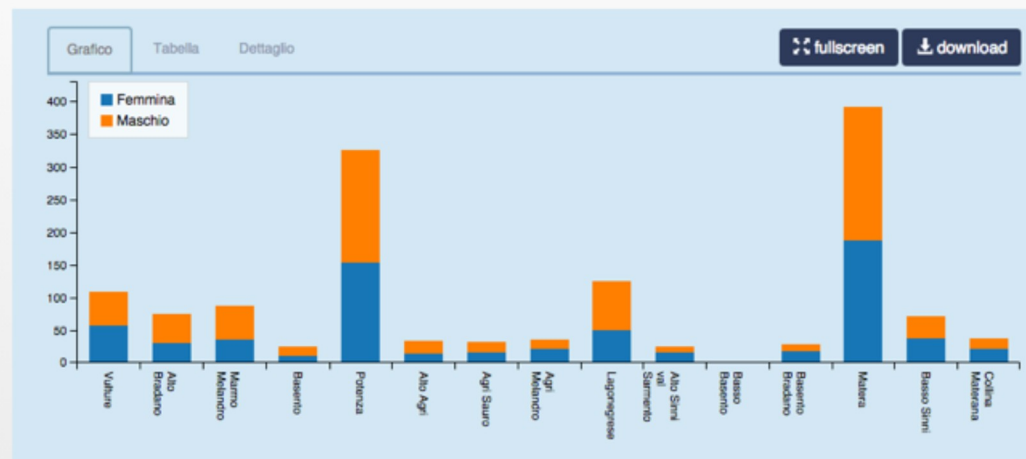
» Monitoraggio sui Servizi Socio Educativi per la prima Infanzia. Istituto degli Innocenti Rapporto al 31 dicembre 2012. **[DOWNLOAD]**

» Gli interventi e i servizi sociali dei Comuni singoli e associati. Istat 2013 con dati al 2012. **[DOWNLOAD]**

» Raccomandazione sui diritti dei bambini e i servizi sociali a misura dei bambini e delle loro famiglie, adottata dal Consiglio d'Europa il 16 novembre 2011. **[DOWNLOAD]**

» UNICEF - La condizione dell'infanzia nel mondo 2015 - Immaginare il futuro: l'innovazione per tutti i bambini. **[DOWNLOAD]**

### Iscritti



Vista:

Numero Iscritti per ambito sociale e sesso

Anno:

2013

### Servizi per la prima infanzia

I Servizi per la prima infanzia o Sistema dei servizi socio-educativi per la prima infanzia sono:

- I **Nidi di infanzia**, servizi rivolti ai bambini da 0 a 3 anni con lo scopo di promuovere lo sviluppo psico-fisico, cognitivo, affettivo e sociale del bambino e di offrire

## Presidi residenziali

Servizio  
Selezionato

I Presidi residenziali socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria, secondo la classificazione del Nomenclatore del 2013 si distinguono secondo le caratteristiche della residenzialità, della funzione di protezione sociale, del grado di assistenza sanitaria e del target di utenza. La residenzialità può essere di tipo: familiare e comunitario **[Approfondisci]**

### Indicatori

#### Moduli dei presidi residenziali

» Posti letto dei presidi residenziali

» Strutture presidi residenziali

» Utenti Adulti assistiti per zona

» Utenti Anziani

» Utenti minori assistiti per classi di età

» Utenti minori assistiti per motivi di ingresso

» Utenti minori assistiti per zona

Indicatori  
disponibili

### Pubblicazioni correlate

» I Presidi Residenziali Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari in Basilicata - Statistiche anni 2010, 2011, 2012, 2013. **[DOWNLOAD]**

» Gli interventi e i servizi sociali dei Comuni singoli e associati. Istat 2012. **[DOWNLOAD]**

Pubblicazioni  
Correlate

### Moduli dei presidi residenziali

Grafico

Tabella

Dettaglio

Grafico/Tabella  
Dati di Dettaglio

Download

fullscreen download

Fullscreen

Vista:

Numero moduli per target utenza prevalente

Anno:

2013

Filtri

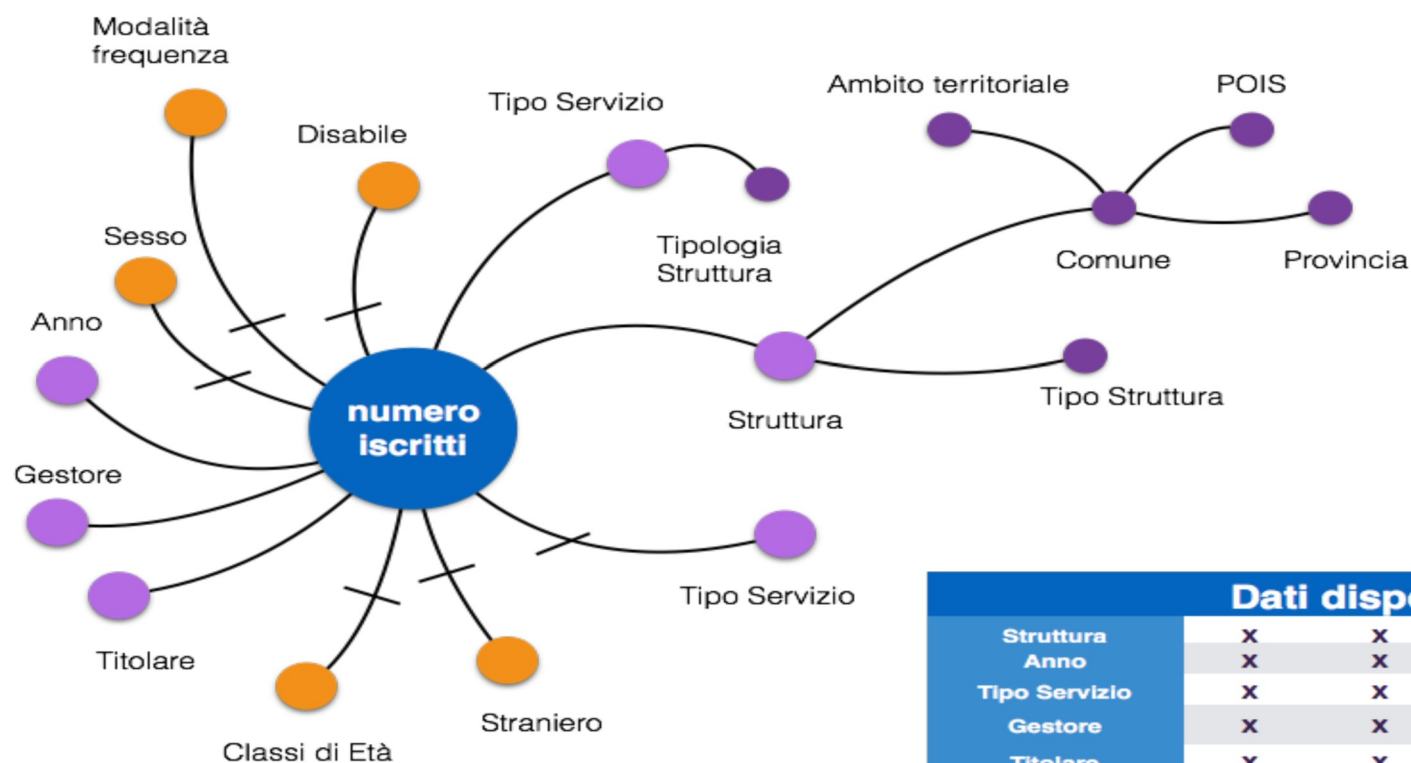
Viste  
disponibili

### Presidi residenziali

I Presidi residenziali socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria, secondo la classificazione del Nomenclatore del 2013 si distinguono secondo le

## Servizi Socio Educativi per la Prima Infanzia

### Data Mart Numero Iscritti



Dati disponibili					
Struttura	X	X	X	X	X
Anno	X	X	X	X	X
Tipo Servizio	X	X	X	X	X
Gestore	X	X	X	X	X
Titolare	X	X	X	X	X
Classi di Età	X				
Sesso	X	X			
Modalità frequenza		X	X		
Disabile		X			
Straniero					X



## Compilazione Questionario

← → ↻ 🏠 <https://sisb.regione.basilicata.it/sisb/index.zul>

Anagrafi ▾ Flussi ▾ Benvenuto admin

Compilazione Scheda x Scheda di rilevazione x Questionario x

Sistema Informativo Sociale Basilicata Dipartimento Politiche della Persona  
Ufficio Promozione Cittadinanza Solidale ed Economia Sociale, Sviluppo Servizi Sociali e Sociosanitari

Servizi Socio-Educativi per la Prima Infanzia

Esci

Sezione 1 Sezione 2 Sezione 3 Sezioni 4 e 5 Sezione 6 Sezione 7 Sezione 8 e 9 Sezione 10 e 11 Sezione 12 e 13 Sezione 14 Dati del compilatore

SEZIONE 1

Sezione 1 - Dati identificativi dell'Unità di Offerta al 31 dicembre 2014

Indirizzi di riferimento

Codice Unità di Offerta (a cura degli uffici regionali) 0448

Denominazione della struttura \*

Via/Piazza \*

Comune \*

CAP \*

Telefono dell'unità di offerta \*

Fax dell'unità di offerta \* ☒ Non disponibile

E-mail \*

P.E.C. \* ☐ Non disponibile

Riferimenti istituzionali

Attivazione Struttura

Numero della delibera istitutiva dell'Unità di Offerta 102 ☐ Non disponibile

Data della delibera istitutiva dell'Unità di Offerta 02-11-2011 ☐ Non disponibile

## EVOLUZIONE

La D.G.R. n. 241/2016 *“Attuazione delle Linee guida per la formazione dei nuovi Piani intercomunali dei servizi sociali e sociosanitari 2016- 2018 DGR n. 917 del 7/7/2015: Piano Regionale di Indirizzi”*, e la D.G.R. n. 194/2017 *“Manuale per l'autorizzazione dei servizi e delle strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-assistenziali e socio-educative”*, ridefiniscono “sostanzialmente” la gestione del *welfare* lucano che dovrà essere “*caratterizzato da livelli essenziali ed appropriati delle prestazioni, al fine di consentire la soddisfazione dei diritti di cittadinanza cruciali e il parallelo rafforzamento di un welfare comunitario che investa risorse pubbliche anche attraverso forme di integrazione fra politiche sociali, sanitarie, educative, della casa, del lavoro ecc., ma che anche stimoli la partecipazione attiva della società civile al benessere collettivo.*”

La D.G.R. n. 859/2017 ha ammesso a finanziamento a valere sul POR FESR Basilicata 2014-2020 – Asse 2 *“Agenda digitale”* - Azione 2C.2.2.1 *“Soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione e l'innovazione dei processi interni dei vari ambiti della pubblica amministrazione nel quadro del sistema pubblico di connettività, quali ad esempio la giustizia (informatizzazione del processo civile), la sanità, il turismo, le attività e i beni culturali, i servizi alle imprese”* - l'operazione denominata *“Fascicolo Sociale Regionale”*.

Tali obiettivi, che mettono al centro l'attenzione verso la persona ed il coinvolgimento delle collettività, non possono prescindere da un sistema in grado di fornire il necessario supporto per “gestire” in maniera razionale, efficace ed efficiente tutti i processi, basandosi su evidenze oggettive di performance.

Un'ulteriore sfida, che non può essere affrontata senza gli strumenti adeguati, è rappresentata dai nuovi ruoli e funzioni degli Ambiti Socio Territoriali per la gestione associata dei servizi sociali e sociosanitari che diventano di fatto gli attori principali per: la programmazione, la definizione ed esecuzione dei provvedimenti amministrativi, la gestione attuativa tecnica, amministrativa e finanziaria, le azioni territoriali di monitoraggio e valutazione e l'individuazione dei fabbisogni delle comunità e delle persone.

La Realizzazione del sistema *“Fascicolo Sociale e integrazione nel Sistema Informativo Sociale della Basilicata”* è finalizzata a fornire gli idonei e necessari strumenti che mettano in grado i vari livelli/attori (regia regionale e ambiti di zona) di poter affrontare tutte le esigenze tecniche, gestionali e conoscitive.

Il Progetto di evoluzione vede ogni attività/servizio, come un continuum (processo) con al centro il Fascicolo Sociale (quindi la persona) nei suoi aspetti multidimensionali.

Tutte le macroaree (funzioni, servizi e strutture) diventano nodi del sistema di gestione di Ambito e vengono connesse al sistema di *“business analysis”* per misurare le performance, i livelli essenziali ed appropriati delle prestazioni sociali, le risorse impegnate, ecc.

Anche le problematiche più squisitamente amministrative (es.: i percorsi di autorizzazione e l'Albo

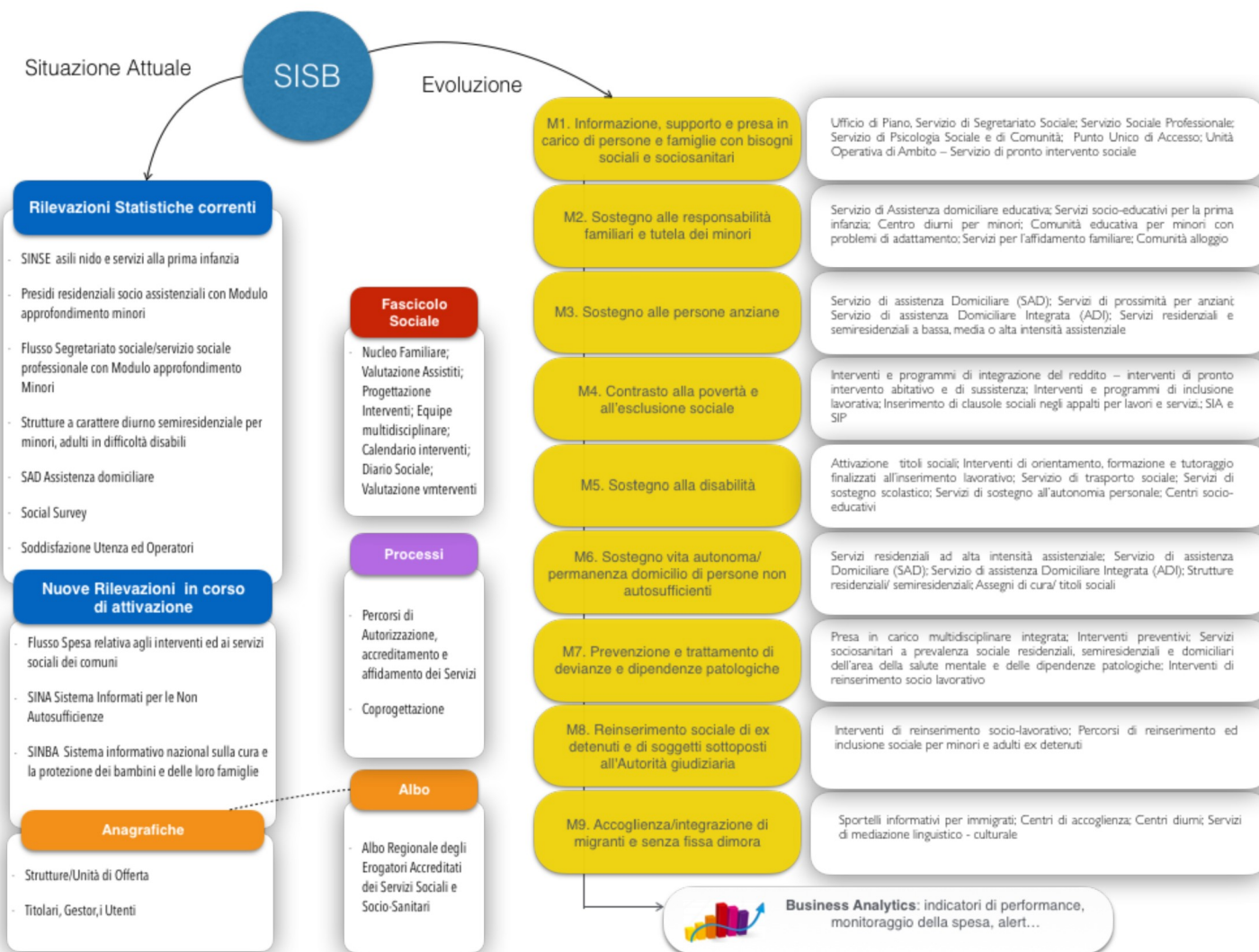
Regionale degli Erogatori Autorizzati) vengono integrate all'interno del sistema in un'ottica di *"agenda digitale"* e di *"e-government"*.

Un'apposita linea di azione è prevista per l'interoperabilità verso il livello regionale e nazionale (es.: anagrafe degli assistiti, fascicolo sanitario elettronico, INPS, Casellario dell'Assistenza, ISTAT, ecc.). Per il dispiegamento di un sistema così fortemente innovativo ed articolato occorrono azioni diffuse e ripetute di comunicazione e formazione su vari target di riferimento (operatori, utenti, istituzioni, ecc.).

Il programma di attuazione si sviluppa per un periodo di 36 mesi che prevede come fase iniziale l'analisi di dettaglio dei requisiti e dei fabbisogni. Nei periodi successivi vengono sviluppati progressivamente e parallelamente le varie attività, prevedendo al termine di ogni fase un'azione di supporto operativo, formazione e comunicazione.

Atteso che il Sistema di Gestione del Fascicolo Sociale deve essere continuamente adeguato alle esigenze funzionali indicate dagli attori del sistema, durante tutto il periodo saranno attivi, inoltre, i servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva (MAC), coordinamento, diffusione, consulenza specialista, supporto operativo e manutenzione evolutiva (MEV).





## ART. 1 OGGETTO

La gara ha come oggetto l'esecuzione dei servizi di manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva (MAC e MEV) per la realizzazione, messa in esercizio e diffusione dell'ecosistema per la gestione informatizzata del Fascicolo Sociale Regionale a supporto del Piano di indirizzi di cui alla D.G.R. n. 241/2016 e del Manuale per l'autorizzazione dei servizi e delle strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-assistenziali e socio-educative di cui D.G.R. n. 194/2017.

## ART. 2 SINTESI ATTIVITÀ

Vengono richieste le seguenti macro-attività, specificate in dettaglio nelle successive sezioni di questo documento:

Realizzazione dell'ecosistema Fascicolo Sociale, tale sistema deve garantire le seguenti capacità gestionale informatizzate minime:

- Gestione informatica dei processi sociali relativi agli assistiti regionali;
- Gestione informatica dell'Albo Regionale delle Strutture e dei Servizi Socio-Assistenziali;
- Gestione informatica degli Ambiti Sociali;
- Gestione informatica del monitoraggio e valutazione degli interventi sociali;
- Gestione informatica delle survey regionali periodiche;
- Gestione del ciclo di vita del software (MAC e MEV);
- Formazione degli operatori territoriali all'uso del ecosistema del fascicolo sociale;
- Azioni di comunicazione e diffusione presso tutti i soggetti territoriali coinvolti nella gestione del fascicolo sociale anche attraverso incontri diretti ed affiancamento lavorativo;
- Azioni di coordinamento, consulenza specialistica e supporto operativo finalizzate alla piena operatività del fascicolo sociale.

Inoltre, come obbiettivo prioritario, il sistema di gestione del Fascicolo Sociale deve integrare tutte le funzionalità già presenti nel SISB.

## ART. 3 ALBO REGIONALE DELLE STRUTTURE E DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

L'Albo Regionale delle Strutture e dei Servizi Socio-Assistenziali contiene i dati aggiornati di tutti i servizi socio-assistenziali e di tutti i soggetti erogatori (pubblici e privati) della Regione Basilicata. L'Albo dovrà essere integrato con le anagrafi già esistenti delle strutture e dei servizi dell'attuale SISB (Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata). L'Albo dovrà essere in grado di gestire i requisiti richiesti dalla D.G.R. n. 194/2017 *“Manuale per l'autorizzazione dei servizi e delle strutture pubbliche e private che svolgono attività socio-assistenziali e socio-educative”*.

### **Procedura di autorizzazione**

La procedura di accreditamento dovrà essere implementata in conformità a quanto previsto dalla D.G.R. n.194/2017 e dovrà supportare le seguenti attività/fasi:

- accertamento da parte del Comune del possesso dei requisiti prescritti per le strutture

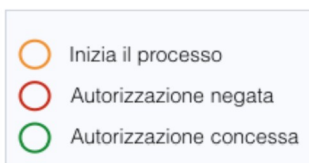
sottoposte alla disciplina di cui alla normativa vigente ed al Manuale per l'Autorizzazione;

- parere regionale;
- verifica del possesso dei requisiti strutturali, organizzativi e funzionali;
- gestione della non conformità;
- gestione dei piani di adeguamento delle strutture;
- rilascio delle autorizzazioni;
- ampliamento e/o modifica della struttura e del servizio;
- cambio di titolarità della struttura e del servizio;
- trasferimento della struttura e decentramento della sede.

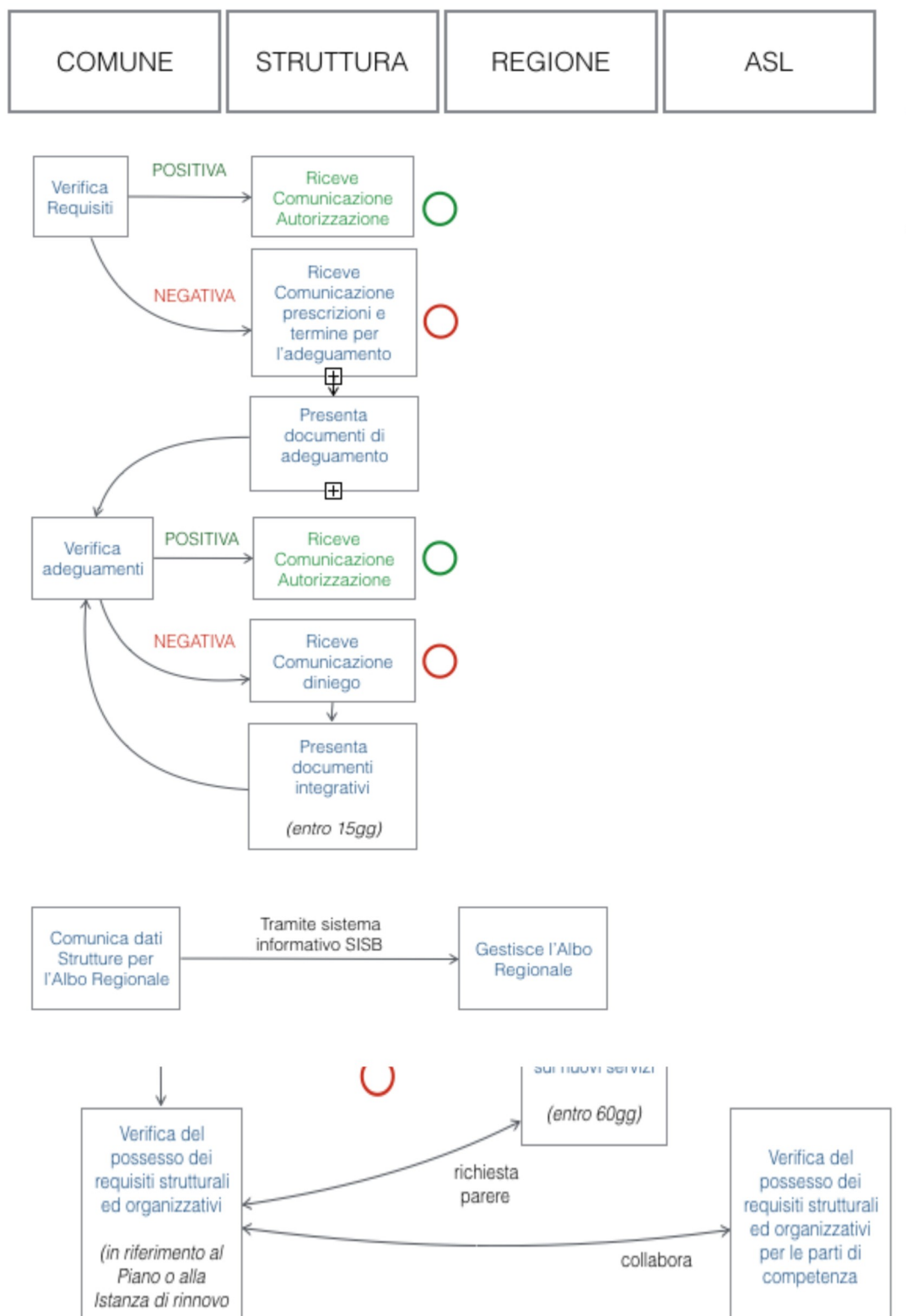
In particolare dovrà essere previsto l'interfaccia con i SUAP per la presentazione delle domande di autorizzazione, della documentazione e delle SCIA.

Si riporta, di seguito, un esempio di diagramma di flusso del procedimento di autorizzazione per le nuove strutture e per quelle già accreditate così come previsto dalla D.G.R. n. 1269/2016.

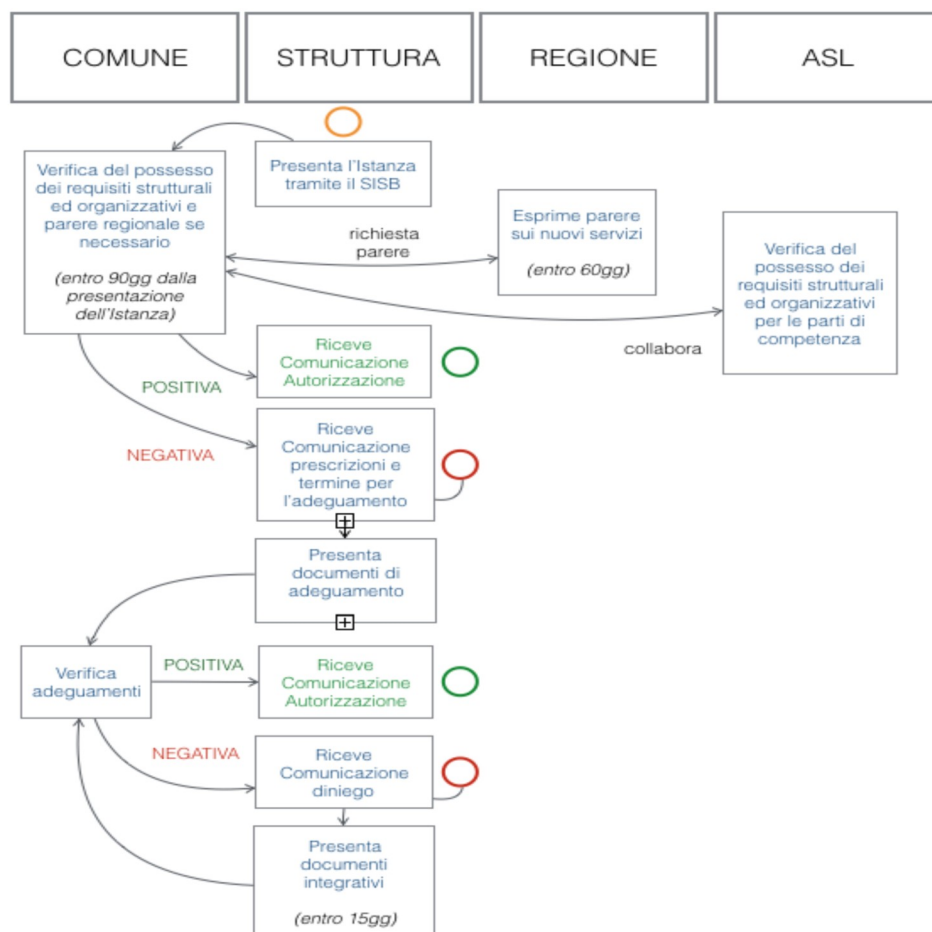
#### Legenda stati



## Strutture precedentemente autorizzate



## Nuove Strutture



### Attività di verifica, vigilanza e controllo

Il modulo dovrà supportare le attività di verifica, vigilanza e controllo effettuate dai tecnici comunali e per le gli aspetti di natura sanitaria dalle Aziende Sanitarie Locali competenti.

### Carta Servizi

La Carta dei Servizi è il patto che la Struttura stringe con i propri destinatari, ovvero i cittadini potenziali fruitori dei servizi erogati. Rappresenta l'impegno a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La Carta dei Servizi della Struttura è quindi uno strumento per: informare sui servizi offerti agli utenti e sulle modalità del relativo funzionamento e definire gli standard di qualità adottati a tutela dei diritti degli utenti e dei meccanismi di verifica.

La Carta Servizi dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

1. Informazioni sui servizi offerti;
2. Criteri di accesso alle prestazioni, ovvero i requisiti richiesti per l'accesso ai servizi erogati;
3. Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi;
4. Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza;
5. Descrizione delle procedure di ricorso e di indennizzo.

La Carta Servizi dovrà essere resa fruibile in formato aperto a tutti i cittadini tramite il Portale.

### ***Nomenclatore regionale***

L'Albo regionale dovrà gestire il nomenclatore regionale delle strutture e dei servizi sociali basato sulle macroaree di cui alla D.G.R. n. 194/2017. Il Nomenclatore regionale costituisce la mappatura e classificazione di tutti gli interventi e servizi sociali regionali, con relativa descrizione e definizione di tutte le voci. Lo strumento di gestione richiesto dovrà garantire attività di consultazione e manutenzione (con "versionamento" delle modifiche) per gli operatori del settore e gli utenti. Il Nomenclatore dovrà essere basato sul "*Nomenclatore degli Interventi e Servizi Sociali CISIS Versione 2 – Anno 2013*". Al Nomenclatore sono collegati tutti i moduli applicativi del SISB rendendo possibile l'individuazione veloce di servizi e interventi – e dei requisiti ad essi legati - da parte di ciascun attore del sistema ogni qualvolta ciò sia necessario. Al Nomenclatore sono sempre collegati servizi indicati nel Piano intercomunale dei servizi sociali e socio-sanitari, nelle Carte dei servizi e nelle carte di Ambito, nell'Albo, nel Sistema di Monitoraggio e valutazione e nel Fascicolo sociale.

## **ART. 4 GESTIONE DI AMBITO**

### ***Gli Ambiti socio territoriali***

In esecuzione ed attuazione delle scelte compiute dal Piano Regionale integrato della salute e dei servizi alla persona ed alla comunità 2012 – 2015, approvato con deliberazione del Consiglio Regionale n. 317 del 24 luglio 2012, gli Ambiti socio territoriali coincidono, per gran parte, territorialmente con le delimitazioni delle 7 aree programma individuate con la deliberazione di Giunta regionale n.744 del 5/5/2009 cui si aggiungono le 2 aree urbane di Potenza e Matera, rappresentando così aree omogenee ed ottimali del territorio regionale per la gestione associata dei servizi da parte dei Comuni. Gli "Ambiti socio territoriali" sono l'elemento di definizione territoriale e politica alla base del processo di integrazione e costituiscono il livello di governo locale delle politiche sociali e sociosanitarie integrate. La centralità del ruolo dell'ente locale, assieme all'esistenza nella Regione Basilicata di numerosi Comuni di piccola dimensione, suggerisce di ricercare in aggregazioni intercomunali il livello minimo per avviare nuove forme di progettazione, organizzazione e gestione dei servizi.

Il Piano Regionale integrato della salute e dei servizi alla persona e alla comunità 2012-2015 affida agli Ambiti socio territoriali obiettivi di carattere generale decisivi per la realizzazione di un sistema integrato di servizi che permettono di:

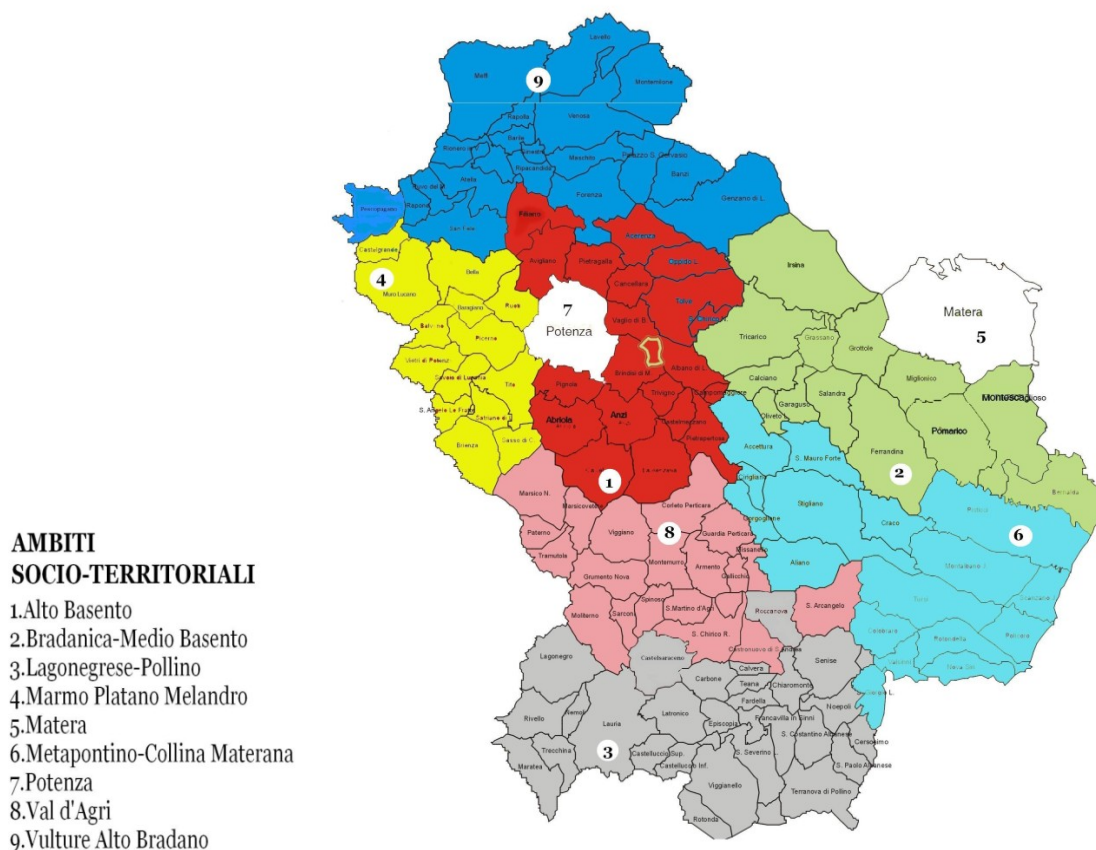
- dotare il territorio regionale di una rete di servizi essenziali, definiti nei Livelli Essenziali ed Appropriati delle Prestazioni Sociali (LEAPS), nella quale sia garantita pari opportunità di accesso ai cittadini e alle cittadine che vivono o lavorano nella regione;
- realizzare le condizioni per l'integrazione dei servizi alla persona con riferimento non solo alla



costruzione organica del rapporto tra l'organizzazione sanitaria e quella dei servizi sociali, ma a un più ampio sistema di welfare (politiche del lavoro, casa, istruzione, formazione, ambiente etc.);

- promuovere, definire e gestire un'organizzazione adeguata alla piena attuazione degli indirizzi della programmazione nazionale e regionale;
- determinare l'esercizio associato delle funzioni sociali da parte dei comuni ed una gestione unitaria della rete dei servizi.

La figura rappresenta graficamente la distribuzione dei Comuni all'interno dei 7 Ambiti, più i 2 Ambiti di Potenza e Matera.



### Profilo di comunità

Il "profilo di comunità" costituisce un elemento essenziale per una lettura ragionata e partecipata dei bisogni di salute e di benessere della popolazione presente in un dato territorio e delle relative risorse disponibili.

La predisposizione di una solida base conoscitiva permette di tenere sotto controllo i trend e i cambiamenti socio-demografici, economici e ambientali ed è pertanto uno strumento prezioso "al



servizio” della programmazione in un’ottica di integrazione di servizi ed interventi. In tempi di risorse sempre più limitate la conoscenza del contesto è un elemento strategico per poter scegliere le priorità di intervento, così come è determinante per valutare l’efficacia delle politiche.

Il “profilo di comunità”, va precisato, non contiene scelte programmatiche, bensì, a partire dall’analisi dei dati quantitativi e qualitativi, ha l’obiettivo di identificare i punti rilevanti che la pianificazione dovrà affrontare in un certo territorio. Tale analisi si inserisce all’interno di un processo dinamico che, parallelamente:

- consente una lettura critica delle principali variabili che contribuiscono a determinare il benessere della popolazione;
- offre elementi informativi utili ad una prima valutazione della capacità di risposta del territorio anche di fronte a bisogni emergenti.

Il “profilo di comunità” rappresenta, pertanto, il punto di partenza dell’analisi che i 9 Ambiti sociali della Regione Basilicata sono richiamati a inserire all’interno dei Piani intercomunali dei servizi sociali e sociosanitari a valere per il triennio 2016-2018.

Lo schema che segue sintetizza i contenuti che dovranno essere sviluppati ed implementati nel SISB<sup>1</sup>:

1. Analisi del contesto

- 1.1 Le caratteristiche del territorio, la struttura demografica, le dinamiche della popolazione;

- 1.2 I fenomeni e i bisogni sociali.

2. Mappa locale del sistema di offerta di servizi sociosanitari

- 2.1 L’incrocio domanda e offerta di servizi e prestazioni erogati

3. L’integrazione tra politiche e interventi territoriali

- 3.1 L’integrazione con le politiche sanitarie, della casa, le politiche attive del lavoro e dell’istruzione

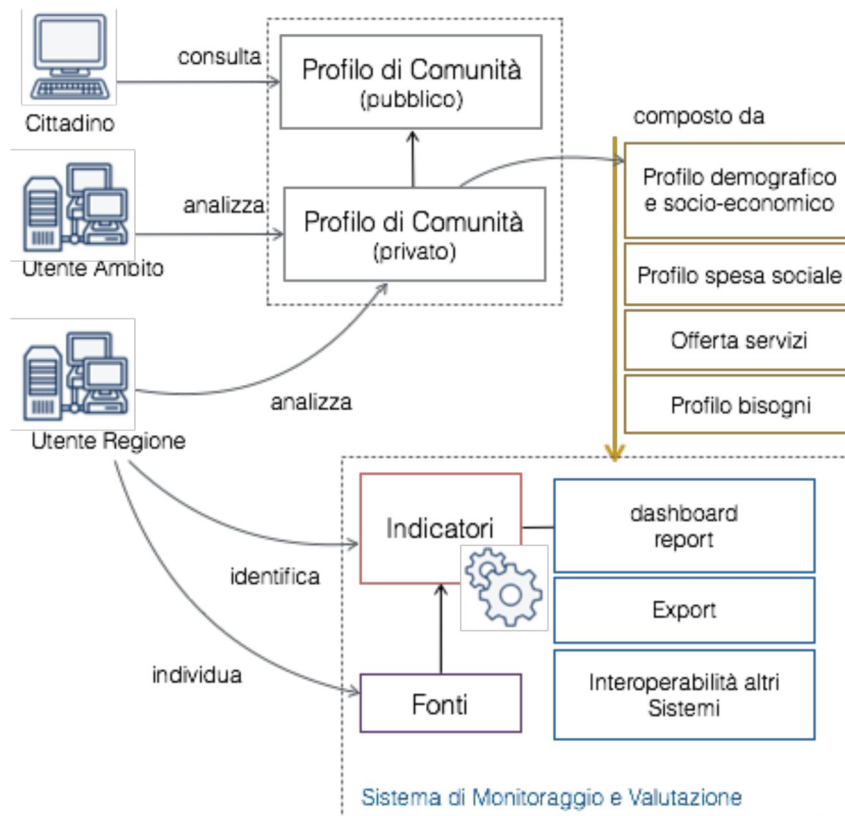
- 3.2 La partecipazione a progetti con finanziamenti dell’Unione Europea o altri Enti pubblici o privati

Il diagramma che segue mostra le entità principali che concorrono alla generazione del Profilo di Comunità.

Partendo dall’attore “Regione” e seguendo il senso delle frecce, si può notare che la Regione definisce il set di indicatori rappresentativi del profilo di comunità e le fonti su cui essi sono valorizzati. Gli indicatori sono sempre corredati da un set di metadati pubblicamente consultabile. Le fonti possono essere di diversa origine: ISTAT, INPS, SSN, Regione, Comuni, ecc. Esse hanno sempre un livello di dettaglio territoriale che, tuttavia, potrebbe essere diverso per ogni fonte. Naturalmente una delle fonti essenziali di dati è il SISB stesso, che alimenta una vasta base di dati sulla domanda e l’offerta di servizi e prestazioni sociali.

---

<sup>1</sup> LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE DEI NUOVI PIANI INTERCOMUNALI DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIOSANITARI 2016 – 2018 - DGR n.917 del 7/7/2015



### ***I Livelli Essenziali ed Appropriati delle Prestazioni Sociali (LEAPS)***

Nel settore delle politiche sociali e sociosanitarie la dimensione personale e il contesto sociale e relazionale possono determinare significative differenze nel bisogno della popolazione di ciascun territorio, in questo senso è importante che le risposte siano caratterizzate da una doppia attenzione:

- Garanzia di armonizzazione al fine di assicurare equità di trattamento ai cittadini portatori di diritti;
- Garanzia di differenziazione funzionale alla diversità dei bisogni individuali complessi, soggettivi e pertanto unici.

In tale quadro le prestazioni sociali possono essere standardizzabili solo come contenuti generali e, oltre a tale standardizzazione, va sviluppata la capacità di progettazione e presa incarico individualizzata: pertanto le prestazioni in cui le risposte generali si sostanziano è importante che siano ispirate e governate da principi di flessibilità gradualità e progressività. In attesa della definizione da parte del livello nazionale dei livelli essenziali delle prestazioni sociali, la Regione Basilicata, in armonia con il quadro normativo regionale e in base ad una concezione strategica delle prestazioni, intende individuare e realizzare una prima configurazione di livelli essenziali ed appropriati delle prestazioni sociali, così come previsto dall'art.3 della L.R. n. 4/2007.

Obiettivo della programmazione triennale 2016 – 2018 è quello di costruire progressivamente, all'interno del SISB, il sistema dei livelli essenziali ed appropriati dei servizi sociali, indicando per

ogni tipologia di offerta:

- le prestazioni e attività comprese nell'area di offerta;
- il livello minimo da garantire;
- gli indicatori per misurare la presenza e l'intensità dell'offerta;
- gli aspetti finanziari, intesi come modalità di concorso al finanziamento dei servizi tra risorse europee, statali, regionali, locali ed eventualmente derivanti da compartecipazione degli utenti alla spesa.

In sintesi si tratta di correlare i due approcci metodologici che prevedono la classificazione dell'offerta secondo:

- le aree di bisogno indicate al comma 2 dell'art. 22 della legge 328;
- le aree di prestazioni indicate al comma 4 dello stesso articolo

L' art. 3 della L.R. n.4/2007 assicura l'erogazione dei livelli essenziali ed appropriati delle prestazioni sociali previsti dall'art. 117, comma 2 lett. m), della Costituzione, così come definiti dall'art. 22, commi 2 e 4, della legge 8 novembre 2000 n. 328, funzionalmente integrati con i livelli essenziali di assistenza erogati dal sistema sanitario regionale.

In una prima fase, il SISB dovrà prevedere la costruzione dei livelli essenziali ed appropriati delle prestazioni sociali basati su tipologie omogenee di offerta di servizi in ogni Ambito socio territoriale, organizzate secondo parametri minimi comuni a tutto il territorio e compatibili con le risorse finanziarie disponibili.

Le categorie di aggregazione per i livelli essenziali da monitorare si riferiscono alle seguenti aree:

- l'informazione, il supporto e la presa in carico delle persone e delle famiglie con bisogni sociali e socio-sanitari;
- il sostegno alle responsabilità familiari, di tutela materno-infantile e di protezione dei minori e degli adolescenti;
- le azioni ed i servizi di sostegno alle persone anziane;
- le misure di contrasto delle condizioni di povertà e di esclusione sociale;
- i servizi di supporto alle persone con disabilità fisica, psichica, psichiatrica e sensoriale;
- gli interventi a sostegno della vita autonoma e della permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti;
- le azioni e i servizi per la prevenzione e il trattamento delle devianze e delle dipendenze patologiche;
- 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;
- l'accoglienza e l'integrazione dei migranti e delle persone senza dimora;
- segretariato sociale e servizio sociale professionale per l'informazione, la consulenza e la prima assistenza alle persone ed alle famiglie;
- servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personale e familiare;
- servizi di supporto ai minori sotto tutela;
- servizi di assistenza domiciliare per minori, anziani e disabili;
- servizi socio-educativi per l'infanzia, l'adolescenza e l'integrazione dei soggetti deboli o maggiormente esposti a fattori di rischio sociale;

- strutture residenziali e semiresidenziali per persone in condizioni di particolare bisogno, deprivazione e fragilità;
- enti di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario.

Tale griglia di categorie riveste ancora carattere provvisorio ed ha funzione meramente ricognitiva della spesa, propedeutica alla costruzione di un quadro analitico delle prestazioni sociali, base necessaria per la definizione, a livello nazionale, dei livelli essenziali e, successivamente, dei costi standard.

In questo contesto nazionale, un punto di partenza per la definizione di Livelli essenziali ed appropriati delle prestazioni sociali è rappresentato, per la Basilicata, dal quadro dei Servizi Sociali Comunali definito all'interno del "Piano regionale integrato della salute e dei servizi alla persona e alla comunità 2012 – 2015".

In un secondo momento, una volta definita la griglia analitica nazionale, le macro-aree utilizzate dalla Regione come base di analisi verranno sistematizzate e rapportate al quadro nazionale, determinandone la coincidenza e dovranno essere aggiornate/integrate nel SISB.

### ***Piani intercomunali dei servizi sociali***

In base alla Legge regionale n. 4 del 14 febbraio 2007 la programmazione sociale in Regione Basilicata si esplica mediante l'adozione del "*Piano Regionale della Salute e dei Servizi alla Persona*" e l'elaborazione dei "*Piani intercomunali dei servizi sociali e sociosanitari*" in una dinamica di interazione ed aggiornamento reciproco. Il Piano intercomunale dei servizi sociali e sociosanitari è, pertanto, lo strumento di programmazione delle politiche sociali e sociosanitarie del territorio, strumento strategico e funzionale per progettare gli interventi e le prestazioni che definiscano il "sistema integrato dei servizi sociali". Con la realizzazione dei Piani intercomunali dei servizi sociali e sociosanitari la Regione Basilicata valorizza il livello di programmazione territoriale delle politiche sociali e sociosanitarie intendendo a questo livello definire metodi, regole e contenuti della pianificazione di tali politiche, correlando tra loro i servizi e gli interventi già consolidati con la finalità di offrire risposte innovative e flessibili anche a fronte dell'emergere di bisogni nuovi e migliorare i servizi esistenti.

Le direttrici sulle quali si focalizza il processo di elaborazione e attuazione del Piano intercomunale dei servizi sociali e sociosanitari sono due:

1. la promozione e organizzazione di un sistema locale integrato di servizi sociali, che costituisce lo scopo principale del Piano;
2. la costruzione del sistema di governance del territorio, ovvero la mobilitazione di attori territoriali pubblici e del privato sociale che costruiscano partnership per condividere, nella valorizzazione dei diversi specifici ruoli, la responsabilità di governo delle politiche sociali e sociosanitarie.

Attraverso gli aggiornamenti operativi annuali i Piani intercomunali dei servizi sociali e sociosanitari assumono un carattere incrementale, evitano di ridursi a documento statico e a rischio di rapido invecchiamento, indirizzano le politiche periodiche con verifiche e, nel caso, ridefinizioni in itinere sulla scorta dell'analisi del percorso effettuato.

Dal punto di vista del SISB il supporto nella predisposizione e gestione dei Piani intercomunali dei servizi sociali si traduce in:

1. un modulo per l'impostazione di regole e vincoli operativi per la presentazione dei Piani, così come definiti dalla Regione;
2. un modulo per la programmazione finanziaria del Piano, basata su un format comune definito dalla Struttura Regionale di Piano articolato in centri di costo corrispondenti ai servizi ed alle attività previste, e la gestione delle Fonti di finanziamento.
3. un modulo per il monitoraggio della fase di attivazione, erogazione e liquidazione dei servizi programmati.

### ***Informazione sui servizi e strutture dell'ambito (Carta di Ambito)***

La Carta di Ambito è un servizio rivolto alla cittadinanza per informare sull'offerta dei servizi sociali, promuovere la partecipazione e favorire la tutela dei diritti. La Carta si rivolge a tutti gli attori coinvolti nel sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali: politici, responsabili, operatori dei servizi, cittadini/utenti, famiglie, organizzazioni rappresentative, associazionismo, parti sociali, imprese sociali, volontariato, parrocchie, media. Attraverso la Carta, l'Ambito si impegna con i propri cittadini ad assicurare l'esercizio dei diritti di cittadinanza sociale mediante la loro partecipazione attiva. La Carta di Ambito viene redatta e pubblicata dall'Ambito Territoriale, cui si riferisce, ed è strutturata in una serie di sezioni specifiche. Dal punto di vista del SISB, per Carta di Ambito si intende, un modulo tramite il quale gli Ambiti creano e pubblicano la Carta di Ambito e gestiscono le procedure che coinvolgono gli utenti (soddisfazione dell'utenza, reclami, richieste di informazioni).

La Carta di Ambito, nella sua versione pubblicata e consultabile dal cittadino sul portale SISB, dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Descrizione della struttura organizzativa dell'Ambito sociale territoriale;
- Elenco di ogni servizio o prestazione erogato, classificato in base al Nomenclatore Regionale;
- Criteri di accesso alle prestazioni; ovvero la descrizione dei requisiti richiesti per l'accesso ai servizi erogati;
- Modalità di erogazione, con particolare riferimento alle tariffe;
- Indicazioni relative agli "altri soggetti del territorio" (terzo settore);
- Standard di qualità definiti a livello del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali in relazione agli obiettivi triennali fissati nei piani (Piano Sociale Regionale e Piani Intercomunali) e relativi indicatori;
- Strumenti di comunicazione per il cittadino ai fini della trasmissione delle proprie valutazioni

sulla qualità dei servizi e di segnalazioni di disfunzioni e bisogni non soddisfatti;

- Meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati attraverso la misura della soddisfazione dei cittadini- utenti;
- Elenco dei soggetti autorizzati che erogano servizi o prestazioni.

## ART. 5 SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Come indicato nella D.G.R. n. 917/2015 “Le parole chiave, “sistema” e “monitoraggio e valutazione”, rimandano alla necessità di una analisi di contesto operativo metodologicamente fondata sui fenomeni complessi del sociale, incluso il percorso di programmazione territoriale ivi illustrato.

In quanto sistema vanno pensati entità interrelate, processi e feed-back positivi e negativi”, l'interazione dovrà essere garantita sia per il livello istituzionale che quello tecnico:

- il livello istituzionale rappresentato dall'amministrazione regionale e dalle Conferenze Istituzionali in quanto espressione della volontà dei Comuni;
- il livello tecnico rappresentato dalla Struttura Regionale di Piano e dagli Uffici di Piano di Ambito.

Il monitoraggio e la valutazione dei Piani intercomunali rappresenta un passaggio indispensabile per la programmazione degli interventi e l'allocazione delle risorse. La valutazione (e il monitoraggio che ne è parte integrante) vengono, pertanto, accolti nella loro accezione di “dare valore”, ovvero misurare e dare giudizi sui risultati effettivamente raggiunti, sugli scostamenti rispetto agli obiettivi e sulle ricadute generate dagli interventi e dalle politiche nei confronti dei diversi stakeholder a vario titolo coinvolti.

Secondo questa accezione, la valutazione si esplica attraverso la produzione di informazioni mediante l'utilizzo di una ampia serie di strumenti di indagine finalizzati all'espressione di giudizi che consentano di migliorare la capacità di progettare ed attuare politiche, programmi, interventi e per accrescere la capacità di apprendimento delle organizzazioni e degli attori in esse implicati. L'utilizzo della valutazione non solo come rendicontazione ma anche come opportunità di apprendimento e miglioramento rappresenta in un certo senso l'anima più virtuosa della valutazione per attivare circuiti virtuosi e condividere buone pratiche.

Il monitoraggio e la valutazione rappresentano, dunque, processi dinamici che consentono di:

- rimodulare il sistema programmatico delle politiche sociali territoriali;
- valutare l'effettiva implementazione delle politiche che ci si propone di realizzare; incidere nell'effettiva realizzazione di servizi e interventi.

Il sistema di monitoraggio e valutazione sarà supportato dall'utilizzo di tecniche e strumenti quali/quantitativi, secondo un approccio che si richiama esplicitamente alla metodologia della ricerca sociale mediante un percorso di valutazione in tre macro-fasi:



- “1) La definizione delle “dimensioni di analisi”, ovvero l’individuazione, a partire dagli obiettivi operativi e dalle priorità (...) degli elementi che si riterrà utile meglio esplorare in sede di analisi;
- 2) L’identificazione dei criteri valutativi e degli indicatori utili per misurarli e conoscere il livello di realizzazione delle azioni messe in atto nei territori. Sulla base del principio generale per il quale “you can’t manage what you can’t measure” (...)
- 3) La rilevazione e analisi dei dati. Questa fase permetterà di mettere in luce i risultati raggiunti, costruire una memoria del lavoro svolto e interpretare e fare sintesi dei risultati della valutazione, offrendo un supporto ai decisori degli Uffici di Piano nei luoghi di confronto individuati nei quali si condivideranno le eventuali modifiche da apportare annualmente e altresì si porranno le basi per la costruzione e identificazione delle linee di intervento da adottare per i Piani intercomunali futuri”<sup>2</sup>

Gli strumenti messi a punto e richiamati dalle Linee guida della D.G.R. n. 917/2015 dovranno essere opportunamente sviluppati ed integrati all'interno del SISB:

- check-list calibrate sul sistema di offerta di servizi ovvero sui processi in atto nei territori;
- panel di indicatori quali/quantitativi sugli obiettivi operativi considerati cruciali. Gli indicatori devono essere aggiornabili nel corso del triennio, guardando opportunamente a un complesso di dimensioni: bisogno, domanda, offerta, esiti, appropriatezza, sostenibilità, qualità;
- strumenti di dialogo con l’utenza dei servizi e con la cittadinanza, per vagliare la qualità e l’impatto degli interventi portati avanti con i Piani;

Si riportano, di seguito, il set minimo degli indicatori da implementare nel sistema di monitoraggio e valutazione proposto:

Indicatori
Indice di copertura dei punti di segretariato sociale professionale
Tasso di utenza del servizio di segretariato sociale professionale
Indice di copertura dei punti di accesso
Tasso di utenza del servizio di accesso
Spesa pro-capite per servizi di segretariato sociale
Spesa pro-capite per punti di accesso
Spesa pro-capite per servizi residenziali e semi-residenziali, servizi di assistenza domiciliare
Tasso di nuove VMD (valutazioni multidisciplinari)
Tassi di utenza – presenze servizi residenziali, centri diurni, servizi socio-educativi per la prima infanzia
Tasso medio di affidi (part-time, eterofamiliari, familiari)
Tasso di ricettività dei servizi educativi per la prima infanzia
Tasso di accoglienza dei servizi educativi per la prima infanzia
Composizione popolazione straniera per nazionalità e sesso



Composizione popolazione straniera per età e sesso
Incidenza dei minori stranieri accolti in strutture residenziali e semi-residenziali
Incidenza dei minori stranieri in affido familiare
Tasso di disabilità
Tasso di utenti con disabilità inseriti in strutture residenziali e semi-residenziali
Spesa procapite per interventi residenziali e semi-residenziali per persone disabili
Tasso di ospedalizzazione per malattie psichiche
Rapporto standardizzato di mortalità (SMR) per overdose
Struttura per classi di età dei residenti
Percentuale famiglie povere
Anni medi di scolarizzazione
Reddito medio equivalente (reddito medio aggiustato per il n. di componenti del nucleo familiare)
Percentuale studenti con esito negativo
Percentuale studenti stranieri iscritti alle scuole primarie e secondarie
Tasso di pensioni di invalidità civile
Tasso di invalidi civili beneficiari di indennità di accompagnamento
Tempo medio di attesa tra la domanda e l'erogazione delle prestazioni
Prevalenza globale di dipendenza da alcol
Prevalenza globale di dipendenza da gioco

#### Dimensioni territoriali

Regione, Ambiti, Province, Comuni

#### Dimensioni temporali

Anno, Mese (dove applicabile)

#### Altre Dimensioni

Minori, Adulti, Anziani, Immigrati, Disabili, Genere, Autosufficienza, Famiglie, Salute mentale, Dipendenze, Età

#### Fonti dati

Rilevazioni periodiche SISB, ISTAT, Fascicolo Sociale, Fascicolo Sanitario e SDO, Albo regionale dei servizi e delle strutture socio-assistenziali, INPS.

Un'attenzione specifica dovrà essere dedicata al monitoraggio periodico delle risorse impegnate per fonte di finanziamento quali:

#### Indicatori finanziari

Incidenza % risorse programmate per fonte di finanziamento (es. fondi regionali, risorse proprie da bilanci comunali, altre risorse pubbliche, altre risorse private)

Incidenza % risorse impegnate per fonte di finanziamento (es. fondi regionali, risorse proprie da bilanci comunali, altre risorse

pubbliche, altre risorse private)
Incidenza % risorse impegnate/risorse programmate
Situazione residui per periodo
Dettaglio risorse liquidate
Incidenza % risorse liquidate su risorse impegnate
Situazione risorse già impegnate da liquidare per periodo
Dettaglio risorse non impegnate per periodo

Il sistema proposto dovrà essere in grado di gestire in maniera flessibile e scalabile:

- fonti dati eterogenee;
- la definizione di modelli di analisi dei dati;
- la configurazione di *dashboard* per la consultazione e reportistica;
- la definizione di modelli e l'implementazione di strumenti per la valutazione della efficacia ed efficienza dei servizi tra cui: Livelli Essenziali ed Appropriati delle Prestazioni Sociali (LEAPS), Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF), Scheda di valutazione multidimensionale del disabile (SvaMDi).

## ART. 6 PORTALE

Il Portale del SISB è già attivo all'url [sisb.regione.basilicata.it](http://sisb.regione.basilicata.it) e prevede sezioni ad accesso pubblico e sezioni ad accesso riservato agli utenti accreditati.

La DA dovrà integrare nell'attuale Portale inserendo le nuove in nove sezioni le funzionalità sinteticamente descritte di seguito.

### ***Carta della qualità dei servizi sociali (Carta di Ambito)***

- Descrizione della struttura organizzativa dell'Ambito sociale territoriale;
- Elenco di ogni struttura autorizzata, servizio o prestazione erogata, classificati in base al Nomenclatore Regionale;
- Criteri di accesso alle prestazioni; ovvero la descrizione dei requisiti richiesti per l'accesso ai servizi erogati;
- Modalità di erogazione, con particolare riferimento alle tariffe;
- Indicazioni relative agli "altri soggetti del territorio" (terzo settore).
- Standard di qualità definiti a livello del sistema locale dei servizi e degli interventi sociali in relazione agli obiettivi triennali fissati nei piani e relativi indicatori.

### ***Strumenti di comunicazione per il cittadino***

- Strumenti di comunicazione per il cittadino ai fini della trasmissione delle proprie valutazioni sulla qualità dei servizi;
- segnalazioni di disfunzioni e bisogni non soddisfatti.

## ART. 7 RILEVAZIONI STATISTICHE PERIODICHE

### ***Flusso asili nido e servizi alla prima infanzia (collegato al SINSE)***

Relativamente al *flusso informativo asili nido e servizi alla prima infanzia* si dovrà garantire l'adeguamento del flusso informativo sugli Asili nido e i servizi per la prima infanzia, già attivo nell'ambito dell'ambito del progetto nazionale, definito con l'acronimo SINSE.

Nel merito, si dovrà:

- apportare la modifica degli strumenti di rilevazione in relazione al debito informativo che sarà definito in via definitiva a livello nazionale;
- realizzare adeguati interventi formativi rivolti ai soggetti titolari dei servizi in relazione alle modifiche di contenuto e delle tecniche introdotte nella compilazione degli strumenti di rilevazione;
- fornire il supporto funzionale per una efficace e tempestiva trasmissione dei dati del SISB verso il SINSE;
- attivare la rilevazione dei dati rispetto all'annualità 2017, 2018 e 2019 su ciascuna unità di offerta;
- fornire l'analisi statistica dei dati e la elaborazione di indicatori socio-statistici di sintesi per il governo della rete di servizi relativamente alle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;
- redigere il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni i 2017, 2018 e 2019;
- presentare i risultati relativi alle riedizioni con rilevazione dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;
- consolidare, con riferimento agli obiettivi del progetto SINSE la cooperazione interna tra i sistemi informativi regionali e la cooperazione con i domini applicativi delle altre amministrazioni centrali e locali.

### ***Presidi residenziali socio assistenziali con Modulo approfondimento minori (DGR 1282/2009)***

Relativamente alla rilevazione sui Presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari, prevista dal Programma statistico nazionale in vigore, si dovrà garantire l'adeguamento annuale e la trasmissione dei dati all'ISTAT.

La rilevazione è stata di recente riprogettata dall'ISTAT con la collaborazione degli esperti del Ministero della salute, del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Cisis – Gruppo di Lavoro Politiche Sociali.

Nel merito, si dovrà:

- apportare la modifica degli strumenti di rilevazione in relazione al debito informativo che sarà definito in via definitiva a livello nazionale;
- realizzare adeguati interventi formativi rivolti ai soggetti titolari dei servizi in relazione alle modifiche di contenuto e delle tecniche introdotte nella compilazione degli strumenti di rilevazione;

- fornire il supporto funzionale per una efficace e tempestiva trasmissione dei dati del SISB verso l'ISTAT;
- attivare la rilevazione dei dati rispetto all'annualità 2017, 2018 e 2019 su ciascuna unità di offerta;
- fornire l'analisi statistica dei dati e la elaborazione di indicatori socio-statistici di sintesi per il governo della rete di servizi relativamente alle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;
- redigere il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni i 2017, 2018 e 2019;
- presentare i risultati relativi alle riedizioni con rilevazione dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;
- consolidare, con riferimento agli obiettivi del progetto nazionale la cooperazione interna tra i sistemi informativi regionali e la cooperazione con i domini applicativi delle altre amministrazioni centrali e locali (tra gli altri l'Istituto degli Innocenti - Centro Nazionale di Documentazione e Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza).

Segretariato sociale/servizio sociale professionale con Modulo approfondimento Minori (DGR 1282/2009)

Relativamente al *flusso informativo Segretariato sociale e servizio sociale professionale* con Modulo approfondimento minori (DGR 1282/2009) si dovrà garantire l'adeguamento del sistema al flusso informativo sui Servizi di Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale per l'Informazione, la Consulenza e la Prima Assistenza alle Persone e alle Famiglie, con approfondimento sulla protezione dei minori (DGR 1282/2009).

Nel merito si dovrà:

- individuare, mediante il confronto con gli operatori locali, i punti di forza e le criticità del lavoro dei servizi per l'affidamento familiare;
- realizzare un sistema informatico per la rilevazione periodica e sistematica di dati e informazioni significativi sulle condizioni dei minori;
- sottoporre al vaglio ed eventualmente ridefinire la griglia informativa, al fine di verificare il set delle informazioni disponibili e i requisiti tecnici della standardizzazione utili per realizzare analisi diacroniche;
- fornire il supporto funzionale per una efficace somministrazione delle schede di rilevazione, sulle modalità di raccolta dati e documentazione di interesse e tempestiva trasmissione dei dati del SISB verso la banca dati nazionale dei centri ed esperienze sull'affido.
- attivare la rilevazione dei dati rispetto all'annualità 2017, 2018 e 2019 su ciascuna unità di offerta;
- fornire l'analisi statistica dei dati e la elaborazione di indicatori socio-statistici di sintesi per il governo della rete di servizi relativamente alle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;
- redigere il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;
- presentare i risultati relativi alle riedizioni con rilevazione dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;

- consolidare, con riferimento agli obiettivi del progetto nazionale la cooperazione interna tra i sistemi informativi regionali e la cooperazione con i domini applicativi delle altre amministrazioni centrali e locali.

### **Servizi di Assistenza domiciliare**

Relativamente al *flusso informativo Servizi di Assistenza Domiciliare* si dovrà garantire l'adeguamento del flusso informativo *Assistenza Domiciliare* già attivo, coerentemente con il Piano regionale integrato della salute e dei servizi alla persona e alla comunità 2012 – 2015 “*Ammalarsi meno, curarsi meglio*” che prevede la costituzione di percorsi e strumenti integrati sociosanitari, per promuovere con migliore appropriatezza, un miglior utilizzo dell'offerta assistenziale, la valorizzazione delle risorse residenziali e domiciliari, la promozione e la revisione dei percorsi di *long term care*.

Nel merito, si dovrà:

- sottoporre al vaglio gli strumenti di rilevazione e di definire eventuali modifiche laddove risulti necessario e in relazione ad ulteriori esigenze espresse dalla committenza;
- fornire il supporto funzionale per una efficace e tempestiva trasmissione dei dati dalle unità di servizio verso il SISB;
- attivare la rilevazione dei dati rispetto all'annualità 2017, 2018 e 2019 su ciascuna unità di offerta;
- fornire l'analisi statistica dei dati e la elaborazione di indicatori socio-statistici di sintesi per il governo della rete di servizi relativamente alle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;
- redigere il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;
- presentare i risultati relativi alle riedizioni con rilevazione dati per gli anni 2017, 2018 e 2019;
- consolidare, in conformità con le linee di indirizzo esplicitate nel Piano Regionale Integrato, la cooperazione interna tra i sistemi informativi regionali e la cooperazione con i domini applicativi delle altre amministrazioni centrali e locali;

### **Strutture a carattere diurno semiresidenziale per minori, adulti in difficoltà, disabili, anziani**

Relativamente al flusso informativo *strutture a carattere diurno semiresidenziale* si dovrà garantire l'adeguamento del flusso informativo già attivo, coerentemente con il Piano regionale integrato della salute e dei servizi alla persona e alla comunità 2012 – 2015 “*Ammalarsi meno, curarsi meglio*” che prevede la costituzione di percorsi e strumenti integrati sociosanitari, per promuovere con migliore appropriatezza, un miglior utilizzo dell'offerta assistenziale, la valorizzazione delle risorse residenziali e domiciliari, la promozione e la revisione dei percorsi di *long term care*.

Nel merito, si dovrà:

- sottoporre al vaglio gli strumenti di rilevazione e di definire eventuali modifiche laddove risulta necessario e in relazione ad ulteriori esigenze espresse dalla committenza;
- fornire il supporto funzionale per una efficace e tempestiva trasmissione dei dati dalle unità di servizio verso il SISB;
- attivare la rilevazione dei dati rispetto all'annualità 2015 e 2016 su ciascuna unità di offerta;

- fornire l'analisi statistica dei dati e la elaborazione di indicatori socio-statistici di sintesi per il governo della rete di servizi relativamente alle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni 2015 e 2016;
- redigere il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per gli anni 2015 e 2016;
- presentare i risultati relativi alle riedizioni con rilevazione dati per gli anni 2015 e 2016;
- consolidare, in conformità con le linee di indirizzo esplicitate nel Piano Regionale Integrato la cooperazione interna tra i sistemi informativi regionali e la cooperazione con i domini applicativi delle altre amministrazioni centrali e locali.

### ***Indagine di soddisfazione dell'utenza e degli operatori***

In linea con le funzioni d'utilità a cui è chiamato a rispondere il SISB, si dovranno realizzare due indagini – una sugli operatori e l'altra sull'utenza - volte a rilevare i livelli di soddisfazione riguardo alla rete dei servizi offerti.

#### ***L'indagine sull'utenza***

L'indagine dovrà sondare le percezioni che i cittadini-utenti hanno rispetto all'offerta dei servizi socio sanitari e, in particolare, rispetto ai servizi che andranno individuati in accordo con gli Uffici Regionali in sede di revisione del Piano di Progetto.

#### ***L'indagine sugli operatori***

L'indagine da svolgere su tipologie di operatori che andranno individuate in accordo con gli Uffici Regionali in sede di revisione del Piano di Progetto, avrà come obiettivo la misurazione del livello di "benessere" nonché la loro percezione della qualità, della efficacia e della efficienza dei servizi erogati dalle strutture dove prestano la loro attività.

### ***Progettazione e realizzazione del flusso sulla spesa relativa agli interventi ed i servizi sociali dei comuni***

L'indagine sugli interventi e i servizi sociali dei comuni singoli o associati (ISTAT-Ministero del Tesoro) raccoglie informazioni con cadenza annuale sulle politiche di welfare gestite a livello locale, garantendo così il monitoraggio delle risorse impiegate e delle attività realizzate nell'ambito della rete integrata di servizi sociali territoriali.

I comuni, come previsto dalla legge quadro di riforma dell'assistenza, n. 328 del 2000, sono titolari della gestione di interventi e servizi socio-assistenziali a favore dei cittadini, gestione che viene esercitata singolarmente o in forma associata fra comuni limitrofi, in attuazione dei piani sociali di zona e regionali, definiti da ciascuna regione nell'esercizio delle proprie funzioni di programmazione.

L'unità di rilevazione dell'indagine è costituita dai comuni singoli, dalle loro associazioni e da tutti gli enti che contribuiscono all'offerta di servizi per delega da parte dei comuni: consorzi, comprensori, comunità montane, unioni di comuni, ambiti e distretti sociali, Asl e altre forme associative. Poiché l'avvio della rilevazione è condizionato dalla chiusura dei bilanci dei comuni e degli altri enti di rilevazione, le informazioni potranno essere raccolte ogni anno a partire dal 30

giugno, con riferimento ai servizi erogati e alle spese impegnate per l'anno precedente.

Il periodo compreso fra l'inizio di luglio e la fine di dicembre, pertanto, sarà dedicato alla compilazione del questionario da parte dei referenti di ciascun ente di rilevazione.

Tramite un apposito accordo con ISTAT-Ministero del Tesoro, i dati del questionario sulla spesa dovranno essere integrati e resi disponibili tramite la piattaforma SISB.

### ***Relazione Sociale Regionale***

La relazione sociale regionale rappresenta il compendio e la messa a sistema in un quadro interpretativo unitario delle informazioni e dei lavori conoscitivi che il SISB e gli altri organismi, istituti e agenzie regionali hanno nel tempo prodotto sui vari argomenti di rilevanza sociale. La Relazione cerca di toccare a 360° gli ambiti tematici tipici delle politiche sociali come per esempio la famiglia, il lavoro, l'immigrazione, la disabilità e le diverse età della vita) e di fornire approfondimenti specifici relativamente ad analisi territoriali, azioni di contrasto alla esclusione sociale, in una visione orientata alla misurazione del benessere e alla valutazione dei processi che ostacolano la realizzazione di una società sempre più equa e inclusiva.

La DA dovrà realizzare un sistema software che automatizzi la ri-edizione annuale della redazione della Relazione sociale regionale periodica "sullo stato dell'arte del sistema di welfare lucano, concordando con gli Uffici Regionali le principali tematiche da trattare.

## **ART. 8 FASCICOLO SOCIALE INFORMATIZZATO**

Il **Fascicolo Sociale** è considerato, a ragione, lo strumento principale attraverso il quale l'assistente sociale assume la responsabilità di "prendersi cura" di una persona che si trova in condizione di necessità.

Il Fascicolo Sociale (similmente al fascicolo sanitario usato in medicina) segue l'intero percorso assistenziale della persona (assistita), dalla segnalazione fino alla dimissione e la sua compilazione nonché la relativa conservazione sono affidate al o alla "responsabile del caso".

Non esiste un modello standard di fascicolo ma, indipendentemente dal formato che assume, le sue principali caratteristiche sono:

- raccoglie elementi descrittivi (quantitativi e qualitativi), che riguardano la persona titolare del bisogno (definito appunto "caso") e quelli relativi alla famiglia e al contesto nel quale la persona stessa vive;
- registra le valutazioni che il responsabile compie relativamente al "caso", sia in termini diagnostici, che in termini prognostici;
- descrive il programma assistenziale da sviluppare in risposta al bisogno accertato, individuando contemporaneamente il servizio o i servizi competenti e pertinenti e quindi coinvolgibili, nonché le risorse (materiali e immateriali) destinabili al riguardo;
- registra le variazioni che intervengono durante il percorso di assistenza, di qualsiasi natura esse siano;
- riporta inoltre i risultati conseguiti dal programma assistenziale, rilevati nei momenti destinati alla verifica e alla valutazione;
- registra infine la chiusura del "caso", indicando le ragioni che l'hanno determinata (raggiungimento degli obiettivi, soluzione del problema, eliminazione dello stato di bisogno,



trasferimento ad altri servizi o ad altri enti, dimissioni, rinuncia, decesso ecc.)

Il Fascicolo non è un documento amministrativo, pur contenendo informazioni di questo tipo, ma un documento propriamente professionale, perché raccoglie le osservazioni e le elaborazioni effettuate dal professionista responsabile del “caso”. E’ un documento che si può definire “aperto”, in quanto non si limita a descrivere soltanto lo stato di partenza del soggetto titolare del bisogno, ma segue l’andamento del “caso”, registrando gli aggiornamenti relativi alla situazione e rilevando tutte le variazioni pertinenti che si manifestano durante il processo.

L'introduzione del Fascicolo Sociale Informatizzato:

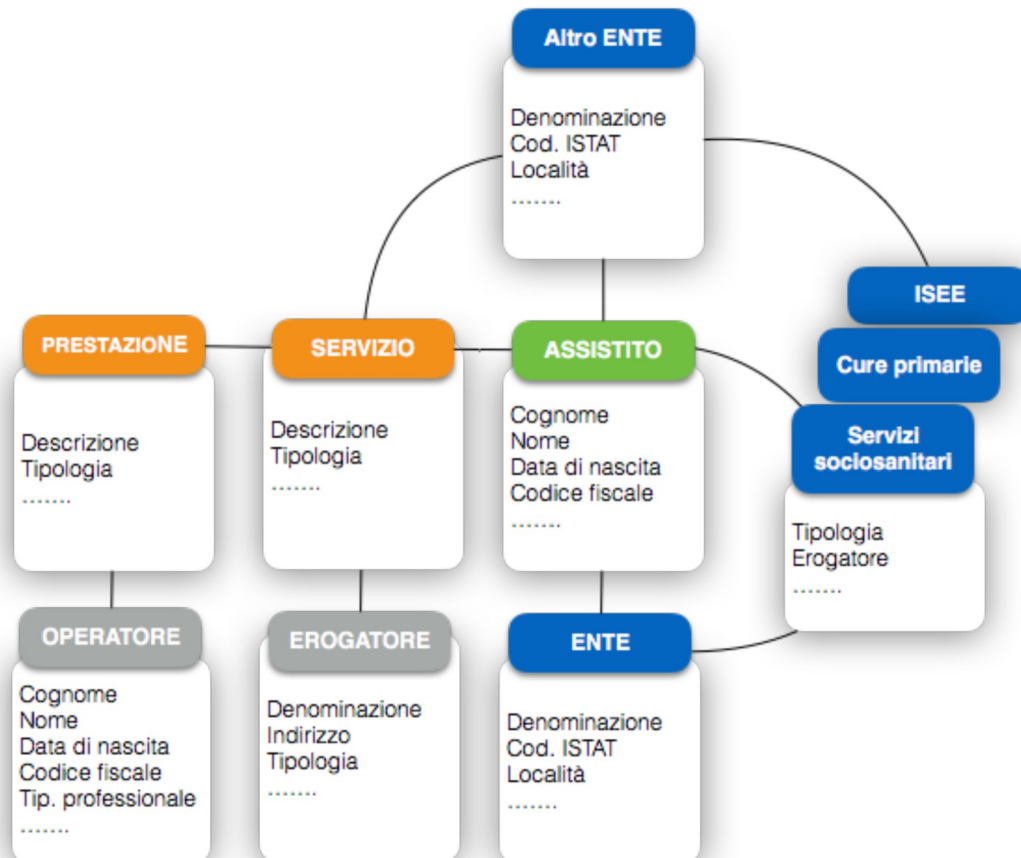
- facilita l'accesso ai dati e alle informazioni da parte di tutti gli interessati;
- rende omogenee le rilevazioni di informazioni;
- permette di risparmiare il tempo;
- aumenta la trasparenza;
- tiene memoria dell’evoluzione del processo di aiuto;
- tutela l’utente perché la sua domanda viene registrata e vengono definiti tempi e impegni assunti
- consente di monitorare l’uso delle risorse;
- facilita la condivisione delle informazioni nell’equipe e nel caso di passaggio del caso ad un altro operatore;
- rende possibile la valutazione dei servizi e degli interventi perché mette a disposizione dei dati elaborabili.

I principali gruppi di informazioni che il Fascicolo Sociale Informatizzato dovrà gestire sono:

- i dati anagrafici dell’utente e della sua famiglia (individuabile con la mappa di todd);
- i dati giudiziari (se ci si trova in un ambito coatto);
- i dati relativi al collocamento del minorenne e della situazione abitativa del nucleo familiare;
- i dati relativi ai permessi di soggiorno e alle tempistiche delle scadenze dei documenti;
- le eventuali conoscenze pregresse di altri servizi;
- le situazioni pregresse di sofferenza sociale/sanitaria/etc...;
- la valutazione della situazione problematica e di eventuali urgenze;
- le storie di vita delle persone coinvolte;
- le risorse a disposizione o da reperire;
- il progetto di intervento con gli obiettivi concordati con le persone e l’analisi del loro raggiungimento;
- il contratto con l’utente;
- il diario cronologico del processo di aiuto;
- la registrazione dei colloqui e delle telefonate e e-mail;
- i verbali delle riunioni di equipe;
- la copia delle relazioni inviate ad altri enti;
- la copia dei decreti e delle ordinanze dell’Autorità Giudiziaria;

## Modello informativo di riferimento

Di seguito si riporta il modello informativo di massima ai fini dell'implementazione del Fascicolo Sociale Informatizzato e dell'integrazione tra i differenti attori coinvolti nella gestione dei processi socio-assistenziali. A valle della definizione delle entità concettuali, che definiscono le classi di informazioni principali che devono essere trattate e gestite dal Fascicolo Sociale Informatizzato, sono stati specificati, a titolo esemplificativo, i principali attributi per ciascuna entità:



Il Fascicolo Sociale Informatizzato dovrà essere in grado di supportare sia gli operatori sociali nello svolgimento della loro attività, sia gli Uffici di Piano al fine di fornire informazioni utili alla programmazione, all'organizzazione, all'erogazione e alla gestione dei servizi sociali.

La soluzione deve permettere la condivisione dei dati tra Enti diversi (Comuni, ATS, ASST, terzo settore, imprese e consorzi con finalità sociali, etc.) e laddove possibile l'integrazione delle basi dati.

Ciascuna funzionalità deve poter essere gestita in modalità multiutente e devono essere gestite differenti tipologie di profilazione. Il Fascicolo Sociale Informatizzato dovrà essere fruibile e alimentabile da tutti gli utenti autorizzati attraverso il web anche da dispositivi mobile ed in mobilità.

Il Fascicolo Sociale diviene il cuore del Sistema Informativo Sociale della Basilicata.

## **Funzionalità minime richieste**

### **Gestione anagrafiche e nucleo familiare / rete sociale**

La soluzione deve prevedere funzionalità di gestione sia del nucleo familiare dell'assistito che della rete sociale e deve essere in grado di mettere in relazione gli utenti inseriti in anagrafica.

### **Gestione valutazione assistiti e progettazione interventi**

La funzionalità deve garantire l'inserimento delle informazioni e dei dati da parte dei diversi operatori che sono tenuti a effettuare la valutazione dell'assistito:

- Compilazione modulo di Triage
- Compilazione moduli di valutazione, anche attraverso scale specifiche di valutazione aziendali e/o validate scientificamente e Caricamento di questionari
- Gestione della redazione dei diversi progetti individuali di assistenza

Per ogni progetto deve essere gestibile lo stato di avanzamento

### **Gestione equipe multidisciplinare**

La soluzione deve consentire la gestione coordinata della valutazione multidisciplinare dell'assistito e dell'erogazione degli interventi

- Inserimento di tutti i professionisti dell'equipe multidisciplinare coinvolta nelle fasi di valutazione ed erogazione.
- Inserimento delle decisioni prese all'interno dell'equipe multidisciplinare rispetto alle modalità organizzative e gestione dell'equipe
- Inserimento delle decisioni prese all'interno dell'equipe multidisciplinare rispetto ai servizi da erogare all'assistito

### **Integrazione salute mentale e dipendenze**

La soluzione deve integrare la gestione delle attività dei servizi di Salute Mentale, della Neuropsichiatria Infantile e Dipendenze in modo da poter dare spazio ad una ricerca epidemiologica ed un'osservazione del reale trattamento dei pazienti in carico e delle modalità di lavoro dei servizi stessi.

Il modulo dovrà garantire:

- Anamnesi Psichiatrica e Tossicologica;
- Registrazione unica delle prestazioni erogate;
- Sistema di visualizzazione delle SDO (Schede di dimissione ospedaliera) del paziente, integrato ai sistemi informativi delle Aziende Sanitarie;
- Prescrizione / somministrazione farmaci ottimizzata, che considera anche gli orari di somministrazione e lo storico delle prescrizioni, comprensivo delle dosi, eseguite,
- Prescrizione dotata di alert che aiutano i clinici a controllare l'aderenza al trattamento e a gestire gli eventuali monitoraggi di tipo internistico obbligatori per determinati farmaci;
- Interazione con il TERAP per la valutazione di eventuali contro indicazioni dei farmaci prescritti;
- Completa gestione dei Piani Terapeutici integrati, con scadenziario automatico, stampe specifiche e possibilità di integrazione con i sistemi aziendali preposti;

- Sistema di registrazione diagnosi ICD-X, ICD-IX e DSM-5 (classificazioni utilizzate per la salute mentale e le dipendenze) integrato con le varie fasi di presa in carico del paziente;
- Reportistica dedicata e Cruscotti di indicatori integrati;
- Gestione delle attività di gruppo presso i centri diurni e le comunità terapeutiche con automatizzazione delle prestazioni collegate;
- Sistema unico di produzione ed esportazione dei dati per soddisfare i debiti informativi verso il Ministero della Salute.

### **Gestione calendario condiviso**

La soluzione deve contenere una funzionalità di calendario condiviso che permetta a tutti gli operatori attivi in un determinato progetto individuale di gestire in maniera congiunta appuntamenti, scadenze, visite, colloqui e in generale l'erogazione delle prestazioni previste dal progetto

### **Gestione storico**

La soluzione deve garantire la gestione delle pratiche chiuse in modo tale da collegare ad ogni assistito le prestazioni sociali usufruite in passato.

### **Gestione diario sociale**

La soluzione deve consentire la gestione di uno spazio di compilazione associato ad ogni assistito, a disposizione degli operatori, per tenere traccia, in ogni fase del processo assistenziale, di annotazioni relative a colloqui e interventi

### **Gestione reportistica**

La soluzione deve permettere la produzione di reportistica ai fini di monitoraggio e controllo delle attività erogate sia in forma puntuale che in forma aggregata.

### **Gestione di flussi informativi periodici**

La soluzione dovrà permettere la creazione e l'interscambio dei flussi informativi relativi a: Casellario dell'assistenza INPS; SINA Sistema Informativo per la non autosufficienza; SINBA Sistema informativo sulla cura e la protezione dei bambini e della loro famiglia; SINSE Sistema informativo nazionale sui servizi socio-educativi per la prima infanzia; SIP (Sistema Informativo nazionale su interventi e servizi sociali finalizzati al contrasto della povertà e dell'esclusione sociale); SIA (Sostegno per l'inclusione attiva).

### **Interoperabilità ed Integrazione con altri moduli e sistemi informativi**

La soluzione dovrà permettere l'interoperabilità con:

- gli Ambiti di Zona
- i sistemi demografici per la verifica e l'aggiornamento dei dati anagrafici riferiti agli assistiti e per i dati relativi al corrispondente nucleo familiare;
- il Protocollo Informatico dei Comuni per l'interscambio documentale
- Casellario dell'Assistenza istituito presso l'INPS
- Fascicolo Sanitario regionale elettronico del cittadino (IHE, Master Patient Index)
- Sistema Informativo del Tribunale per i minorenni

- Sistema informativo dell'Agenzia delle Entrate
- Sistema di autenticazione regionale
- integrazione con il SIP, SIA, SINA e SINBA
- il sistema di monitoraggio e valutazione
- Sistema regionale per il Lavoro (Sistema Informativo Lavoro della Basilicata, BASIL)

### **Gestione Documentale**

La soluzione deve prevedere procedure di gestione collaborativa e di interscambio dei documenti tra i diversi attori ed Enti coinvolti. Dovrà preoccuparsi, inoltre, delle problematiche relative alla conservazione a norma, privacy e sicurezza dei documenti conforme al Regolamento UE 679/2016.

### **Supporto mobile**

Utilizzo su dispositivi mobile (es. smartphone e tablet), al fine di facilitare ad esempio la rendicontazione in mobilità degli operatori sociali e il relativo monitoraggio e controllo.

### **Web collaboration**

Spazio di collaborazione per gli operatori, comprensivo di strumenti di comunicazione quali forum e strumenti di messaggistica istantanea.

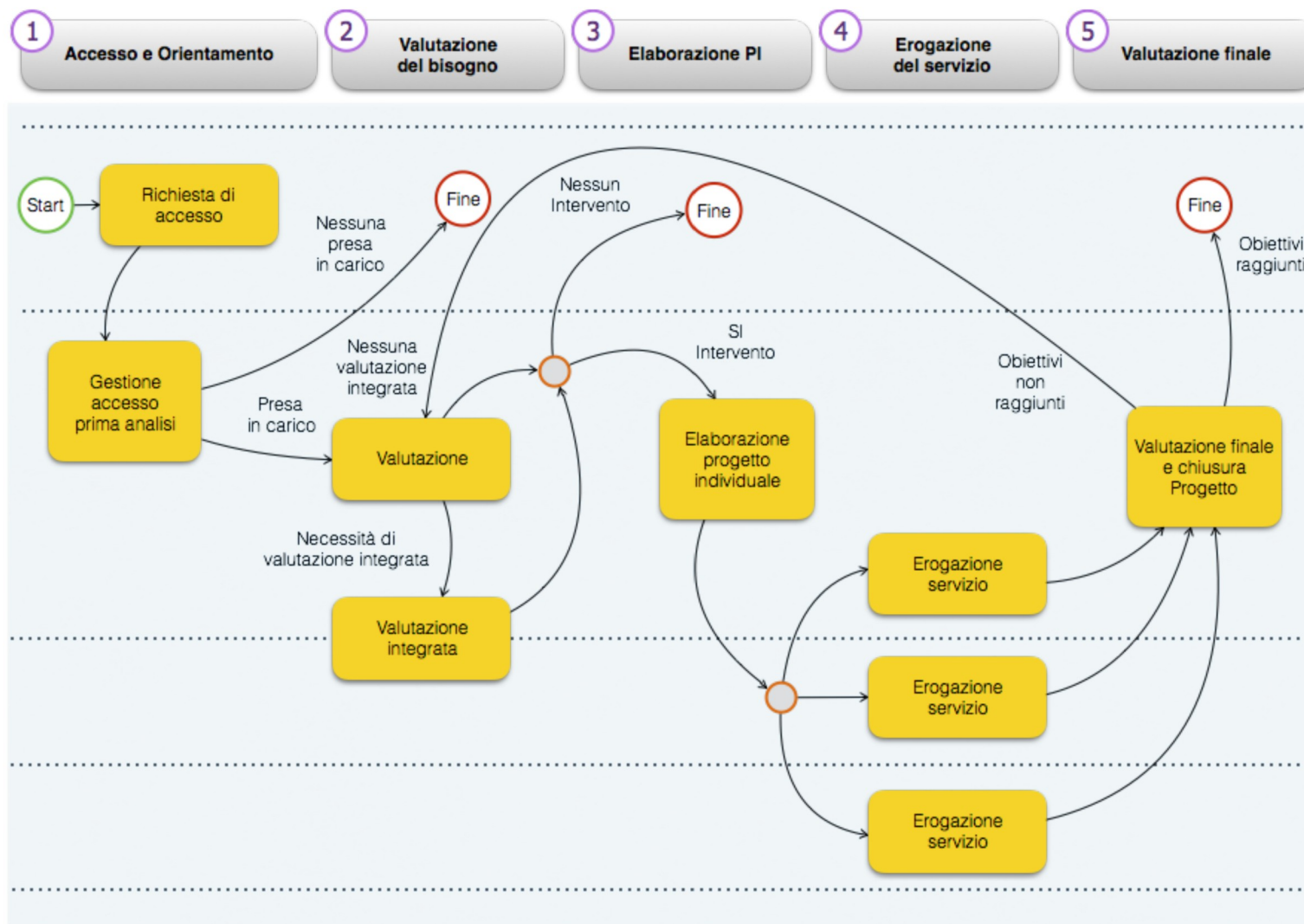
### **Consultazione individuale e servizi on line**

- Consultazione del proprio Fascicolo Sociale Informatizzato da parte dell'assistito, inserimento di file e documenti, funzionalità di oscuramento selettivo dei dati
- Fruizione da parte dell'utente di servizi via web (richieste online, segnalazioni online, etc.)

Lo schema che segue descrive i processi caratteristici alla base della realizzazione del Fascicolo Sociale Informatizzato che si articolano nelle seguenti fasi:

1. Accesso e orientamento
2. Valutazione del bisogno
3. Elaborazione del progetto individuale
4. Erogazione del servizio
5. Valutazione finale e conclusione

## Processi caratteristici del Fascicolo Sociale Informatizzato





## ART. 9 FORMAZIONE E SUPPORTO OPERATIVO

Così come previsto dalla L.R. n. 4/2007 *“La formazione degli operatori costituisce strumento per la promozione della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi della rete integrata, per lo sviluppo dell’approccio multidisciplinare, nonché per il sostegno all’innovazione organizzativa e gestionale.”*

I partecipanti dovranno proporre un piano di diffusione e promozione del sistema “Fascicolo Sociale” differenziato per tipologia di utenti del sistema, finalizzato alla corretta utilizzo dello stesso.

Il Piano dovrà esplicitare il numero di ore/sessioni previste per modulo formativo, contenuti del modulo formativo, tipologia di erogazione, tipologia di figure formative previste, descrizione dei sussidi didattici e della metodologia formativa. Dovrà altresì essere predisposto un dettagliato piano di supporto operativo, differenziato per le varie tipologie di utenti del sistema, finalizzato al corretto avvio ed utilizzo del SISB presso tutti gli enti regionali coinvolti.

## ART. 10 AZIONI DI COMUNICAZIONE

L'adozione di un nuovo ed articolato sistema a supporto della gestione del welfare regionale, necessita di un adeguato Piano di Comunicazione rivolto sia agli operatori del settore che a tutti i cittadini. Scopo del Piano di comunicazione sarà, pertanto, fornire le corrette informazioni, per esempio, sulla rete di servizi, sulle modalità di funzionamento e di accesso e sulle nuove modalità di interazione “sociale” relativo al sistema di gestione della rete dei servizi sociali.

I concorrenti dovranno predisporre un Piano di comunicazione integrato con il crono-programma di progetto che evidenzia tempi, modalità e strumenti che si intendono impiegare.

## Art. 11 Attività di manutenzione software

### ***Manutenzione del software di base e d'ambiente***

L'obiettivo è quello di assicurare la manutenzione dei software di sistema e d'ambiente garantendo le operazioni di:

- aggiornamento periodico finalizzato a migliorare funzionalità, efficienza ed affidabilità dei prodotti;
  - pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata;
  - test e collaudo dell'operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
  - soluzione di problemi estemporanei (ripristino della operatività di componenti affetti da malfunzionamenti);
  - aggiornamento della configurazione dei sistemi, in funzione delle modifiche apportate all'ambiente.

### ***Manutenzione dei moduli software applicativi (MAC)***

- manutenzione ed aggiornamento software di sistema (Sistema Operativo, DataBase, Servizi

di base) installato sui Server dedicati nella Server Farm Regionale;

- adeguamento dei moduli applicativi per esigenze tecnologiche e/o normative;
- ripristinare le caratteristiche del software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti non evidenziate in fase di rilascio (manutenzione correttiva);
- mantenere le caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico (manutenzione adeguativa);
- migliorare le prestazioni, la facilità d'uso, la robustezza e la sicurezza a parità di funzioni svolte (manutenzione migliorativa);
- assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento delle funzionalità dei moduli software per esigenze derivanti da variazioni organizzative e/o normative.

### ***Manutenzione evolutiva (MEV)***

L'obiettivo è quello di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità dei moduli software applicativi oggetto dell'appalto rispetto ad esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti che nuove funzioni) in quanto non è oggetto della Gara la fornitura di nuovi moduli software sia in aggiunta che in sostituzione di quelli presenti.

### ***Modalità Generali di Erogazione del Servizio di MAC, MEV e Consulenza per la messa in esercizio***

Alla consegna dei lavori, il Direttore dell'Esecuzione fornirà al Referente della Ditta i sorgenti degli applicativi oggetto del servizio e la documentazione tecnica ed utente disponibile. L'Aggiudicataria prenderà in carico, sul sistema di gestione progetto e di garanzia qualità installato in Regione, gli applicativi nel periodo massimo di quattordici (14) giorni solari a partire dall'entrata in vigore del contratto, fornendo i servizi MAC. Alla milestone "presa in carico" corrisponderà la "BASE LINE versione 1.0" degli applicativi. In caso di inadempienza della Ditta relativamente alle date di presa in carico degli applicativi il Dipartimento per il tramite del Direttore dell'Esecuzione del Contratto si riserverà il diritto di applicare la penale di cui al paragrafo "Penali". Sarà cura della Ditta provvedere a mantenere presso proprie sedi e presso la Regione e sincronizzare, idonei strumenti di gestione automatizzata del codice, della configurazione, dei rilasci, della tracciabilità dei cambiamenti per tutti gli ambienti software necessari allo svolgimento delle attività di erogazione dei servizi in modo che siano perfettamente allineati a quelli di produzione in esercizio presso il Dipartimento, le funzionalità minime richieste sono indicate al paragrafo SISTEMA DI GESTIONE PROGETTO. Strumenti di gestione open source e web saranno oggetto di valutazione tecnica. I servizi di manutenzione, progettazione e realizzazione del software dovranno essere resi da personale in possesso di comprovate esperienze nella gestione del ciclo di vita del software. L'interfaccia del Dipartimento verso la Ditta per l'erogazione dei servizi è il Direttore dell'Esecuzione o suoi delegati. Tutte le comunicazioni dovranno avvenire utilizzando strumenti di PEC e dovranno essere memorizzati sul sistema di gestione dei Ticket. Tutte le attività che coinvolgono l'interfaccia del Dipartimento e gli utenti saranno svolte in orario lavorativo.

I numeri telefonici, e-mail, PEC e fax che la Ditta metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di Help Desk dovranno essere raggiungibili tramite chiamata a tariffazione urbana. Il servizio telefonico sarà fornito tramite operatore (persona fisica), sono ammessi sistemi di IVR solo allo scopo esclusivo di migliorare a facilitare l'utente che deve utilizzare il servizio telefonico. Gli

operatori della ditta dovranno tracciare le richieste anche sul sistema installato presso la regione. Tutte le richieste di intervento, ad onere della Ditta, devono essere tracciate sul proprio sistema di gestione dei Ticket e sincronizzati su quello regionale. Il sistema regionale diviene unico ed è utilizzato per calcolare eventuali inadempienze. In caso di inadempienza, il Dipartimento si riserva il diritto di applicare le penali previste al paragrafo “Penali”. Inoltre, la Ditta si impegna a rendere compatibile il proprio sistema di gestione automatica dei ticket con quello installato dalla stessa in regionale e ad effettuare la tracciatura automatica dei ticket di richiesta interventi con quello regionale e mappare ogni richiesta sul sistema della Regione che diventa sistema di riferimento per la redazione delle rendicontazioni relative agli interventi effettuati, formazione utente, consulenza operativa e misura della soddisfazione utente per i servizi resi. La proprietà degli applicativi e dei sistemi utilizzati, compresi le eventuali nuove realizzazioni prodotte nell’ambito della manutenzione evolutiva (MEV), delle modifiche software apportate e della documentazione redatta dalla Ditta in attuazione dell’offerta è, in ogni caso, sia nel periodo di vigenza del contratto sia dopo il suo termine, unicamente proprietà della Regione Basilicata. Tutti gli interventi software effettuati sono garantiti dalla Ditta per 12 mesi anche dopo la scadenza del contratto su eventuali malfunzionamenti e/o difformità funzionali non prima rilevate con, ove applicabile, le penali previste nel presente documento. Tutta la documentazione tecnica relativa ai servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dovrà essere sviluppata con metodologia UML e dovrà essere fornita dalla Ditta in formato elettronico secondo le modalità previste. La documentazione deve essere conforme agli standard regionali in materia di documentazione dei sistemi informativi reperibili al seguente link(<http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/departement.jsp?dep=100435&area=108437&level=0>) e dovrà comprendere i seguenti documenti minimi:

- Documento di analisi, modellazione e specifica dei requisiti e criteri di Uscita contenente:
    - A. Determinazione dei Requisiti;
      - 1. Raccolta;
      - 2. Identificazione;
      - 3. Classificazione;
      - 4. Requisiti non Funzionali;
      - 5. Requisiti Funzionali;
    - B. Analisi e Specifica dei Requisiti;
      - 1. Modelli Di Casi D’Uso;
      - 2. Diagrammi Di Casi D’Uso;
      - 3. Diagrammi di package di casi d’uso;
      - 4. Descrizione di Casi d’uso;
      - 5. Scenari;
      - 6. Estensioni;
    - C. Analisi di Consistenza dei requisiti
- Documento di Analisi e Disegno Logico e criteri di uscita composto al minimo da:
- 1. Diagramma Delle Classi
  - 2. Diagrammi di sequenza;
  - 3. Diagramma di Collaborazione;
  - 4. Diagrammi di Transizione;

5. Diagrammi di Attività
6. Diagrammi di Interazione;
- D. Documento di Analisi e Disegno Fisico e criteri di uscita;
  1. Diagramma delle Componenti;
  2. Diagramma di Distribuzione
- E. Collaudo e relativi criteri di uscita:
  1. Piano dei test di unità, Piano dei test di copertura (White BOX), Piano dei Test Funzionali (Black Box), Piano dei Test di Integrazione, Piano dei Test di Sistema, Piano dei Test di Carico, Piano dei Test di Usabilità;
  2. Lista anomalie riscontrate per ogni iterazione ed azioni di uscita;

Dovranno, inoltre, essere redatti i manuali operativi per l'utente e la documentazione per l'amministrazione, l'installazione del singolo applicativo e dell'ambiente di base e verticale. La documentazione dovrà includere anche il conteggio degli "use case" calcolati in modo diretto e non attraverso metodologie di "backfire", utilizzando le metodologie di conteggio degli USE CASE POINT così come indicato nel paragrafo "Metodo di stima del impegno MEV". In caso di inadempienze, ovvero mancato utilizzo delle procedure indicate in sede di progetto tecnico il Dipartimento, tramite il Direttore dell'esecuzione, si riserva il diritto di applicare la penale prevista al paragrafo "Penali".

### **Metodi di Stima dell'Impegno MEV**

Il calcolo del numero di CASI D'USO (Use Case Point's UCP) da realizzare, onnicomprensivi di codifica, test, documentazione, e messa in esercizio esclusa la formazione è:

$$\text{UCP} = \text{TCF} * \text{ECF} * (\text{UAW} + \text{UUCW}).$$

Si intende per:

1. **TCF** = Fattore di Complessità Tecnica.
2. **ECF** = Fattore di Complessità Ambientale.
3. **UUCP** = Valore del Case Point non Pesato.

Dato **UUCP** = **UAW** + **UUCW**.

Definito **UAW** come Peso della Tipologia di Attore per il caso d'uso;

- *definito attori di tipo 1 i sistemi interagenti via API/SOA WEB SERVICES; attori di tipo 2 i sistemi interagenti via protocolli di comunicazione internet TPC/IP livello 6 ISO/OSI; attori di tipo 3 gli operatori umani;*
- *definito N1 = numero di attori di tipo 1, N2 = numero attori di tipo 2 e N3 = numero di attori di tipo 3;*

si ha che **UAW** = **1\*N1+2\*N2+3\*N3**

Definito **UUCW** come Peso della Categoria di Caso d'Uso (*la categoria è di tipo 5 se l'interfaccia utente scrive su un 1 o 2 tabelle dati e viene completata in un massimo di 4 transazioni e la sua implementazione coinvolge massimo 5 classi; è di tipo 10 se l'interfaccia utente scrive da 2 a 7 Tabelle Dati e viene completata da 3 a 8 transazioni e la sua implementazione coinvolge tra 5 classi a 10 classi; è di tipo 15 se supera tutti i valori precedenti*).

Dato M1 il numero di casi d'uso di valore 5, M2 il numero di casi d'uso di valore 10 e M3 il numero di casi d'uso di peso 15 si ha  **$UUCW=5*M1+10*M2+15*M3$** .

In caso di programmazione procedurale il valore di traduzione fra classe  $\Leftrightarrow$  procedure con interfacce dichiarate esplicite e pari a tre (*ogni classe è equivalente ad almeno tre procedure con dichiarazione esplicita della interfaccia dati*). Per il calcolo dei DB utilizzati nella realizzazione del caso d'uso si considerano solo i db effettivamente scritti e non quelli utilizzati come appoggio e/o aiuto.

Si intende per: PF = Fattore di Produttività.

Assunto, ad esempio, un valore di complessità Tecnica  $TCF = 0,96$  ed un Fattore di complessità ambientale  $ECF = 1,21$ .

Definito un Fattore di Produttività PF di 20 ore uomo per Caso d'Uso indipendente dalla complessità e figura professionale.

Calcolato il numero di casi di uso  **$UCP=0,96*1,21*UUCP$** .

Definito C costo orario indipendente dalla figura professionale impiegata.

Si ha che CT, il costo totale stimato per la progettazione, realizzazione, test, produzione documentazione tecnica e sua messa in esercizio, esclusa la formazione, di interventi di MEV, espresso in ore uomo, ovvero  $CT=UCP*20*C$ .

Per interventi diversi dalla progettazione, realizzazione, test, messa in esercizio, di sistemi software ad-hoc il calcolo sopra esposto non si applica.

Per il calcolo del numero degli Attori Effettivi si tenga presente che se la classificazione degli attori individuati, nei casi di uso descriventi il sistema, non riflette una chiara differenziazione di ruoli e di interfacce di comunicazione, ma i diversi attori indicati sono effetto della schematizzazione ed essi sono riconducibili ad una categoria di Attore Generale, viene contato un unico attore.

Per il calcolo dei Casi D'uso Effettivi, si considerano solo i casi d'uso in relazione diretta con l'Attore Generale individuato, i casi d'uso derivanti da relazione di inclusione non sono conteggiati come tali.

Nella redazione del documento di progetto la DA DEVE EVIDENZIARE QUALI SONO GLI ATTORI PRINCIPALI DEL SISTEMI E QUALI SONO I CASI D'USO DERIVATI.

Le attività saranno remunerate sulla base dei casi d'uso effettivamente sviluppati (nuovi, modificati o cancellati), positivamente collaudati e portati in esercizio.

*Il costo unitario per CASO D'USO modificato (CHG) e per CASO D'USO cancellato (DEL) è pari rispettivamente al 40% ed al 10% del costo unitario per nuovo CASO D'USO realizzato ex novo (ADD) e valorizzato nelle modalità indicate. Il pagamento degli interventi sarà fatto a consuntivo, sulla base della verifica dell'effettivo svolgimento delle attività di messa in esercizio.*

*Le attività di documentazione dei casi d'uso esistenti, se richieste, saranno remunerate al 5% del valore calcolato nelle modalità descritte.*

*Le attività di estrazioni dati e di interrogazioni particolari che non comportano aggiunta di nuove funzionalità, se richieste, saranno remunerate al 5% del valore calcolato nelle modalità descritte.*

### **Sistema di gestione Progetto**

La DA per la gestione delle attività derivati dalla conduzione del contratto, al fine di assicurare la qualità della attività di gestione, delle attività operative e sistemistiche, la qualità del software e dei servizi richiesti, deve utilizzare un sistema informativo automatizzato che integri:

- la gestione del ciclo di vita del software del CMDB e CI di progetto,
- il monitoraggio stato di avanzamento dei rilasci e loro versionamento,
- la programmazione e verifica attività di progetto e documentazione,
- il tracciamento e la presa in carico, la gestione tramite ticket di tutte le richieste e/o segnalazioni derivanti dall'avanzamento delle attività operative, progettuali e/o di altra natura inerenti le attività dell'attuazione del contratto.

Le modalità di accesso al sistema di informatico di gestione è in modalità 24x7x360 con interfaccia Web 2.0, indipendente dalla tipologia di dispositivo e browser utilizzabile anche da dispositivo mobili.

Tutta la documentazione di progetto compreso i codici sorgenti e tutto quanto necessaria a generare i codici eseguibili deve essere prodotto in formati aperti, utilizzabili/riutilizzabili senza limitazioni di uso temporale e di numero, sono, per quelle parti a cui è applicabile, interoperabili, utilizzano standard aperti e documentati come indicato dal D.Lgs 235/2010 e ss.mm.i e Legge n. 221/2012 conversione del DL. 179/2012.

La DA deve fornire un sistema HW/SW che attui le funzionalità per tracciare i le correzioni dei bug e loro storicizzazione, le richieste di miglioramenti/evoluzione delle funzionalità/caratteristiche provenienti da tutti gli operatori pubblici del SSR, funzionalità di "Controllo di Versionamento" con capacità di tracciare e gestire anche più diramazioni di progetto, le funzionalità per la gestione della generazione automatica dell'eseguibile (codice oggetto), le funzionalità di vista storica di progetto su singolo report, le funzioni statistiche per bug ( per utenti, richieste, frequenza), gestione roadmap di progetti software. Il sistema deve consentire anche il tracciamento delle risorse impegnate, dello stato del progetto e dei sotto progetti relativi, delle attività in corso/terminate da attivare/attivate, gestione della rubrica di progetto con capacità di comunicazione diretta fra tutte le risorse impegnate nella realizzazione del progetto. Tutte le funzionalità devono essere fruibili attraverso una interfaccia web integrando la gestione della manualistica, della documentazione di analisi, documentazione di progetto, sorgenti, documentazione di test, documentazione derivanti da processi/procedure di gestione e



produzione codice, documentazione per la messa in esercizio e tutto quanto attinente e relativo ai processi di gestione del ciclo di vita del software.

Nel caso di utilizzo di sistemi proprietari di gestione, ovvero non a licenza open source, la DA deve fornire, a totale suo carico ed onere, tutti i codici, la documentazione, manualistica, i progetti software, gli script di compilazione, gli ambienti di test in formato aperto e non proprietario. Tutti i prodotti derivanti dalla esecuzione del contratto devono essere forniti nelle configurazioni opportune ed allineate ai rilasci ed alle versioni e/o diramazioni installate, nelle quantità e qualità adeguate indicando che la DA rinuncia esplicitamente a qualsiasi forma di proprietà e/o ad azioni di rivalsa su eventuali brevetti derivanti dai sistemi sviluppati nella gestione del contratto oggetto della presente gara di appalto. Oltre alle funzionalità di tipo operativo eventuali funzionalità statistico/divulgative ritenute utili saranno oggetto di valutazione.

La descrizione del sistema deve essere chiara e puntuale circa il processo/fase/attività che il sistema o l'integrazione di sistemi gestionali automatizza, inoltre, devono essere indicati schemi, standard documentali, procedure di gestione utilizzati ed automatizzati per mezzo del sistema di gestione che si propone. Descrizioni di generiche funzionalità/capacità di sistemi software non saranno oggetto di valutazione.

Strumenti di gestione open source e web saranno oggetto di valutazione tecnica.

### ***Livelli minimi di servizio***

Erogazione del servizio telefonico per la MAC:

- ore 8:00 17:30 dal lunedì al venerdì. Reperibilità dalle 17:31 alle 7:59 presso numero
- unico
- dal lunedì al venerdì, dalle 17:31 del venerdì alle 7:59 del lunedì successivo.
- Disponibilità del servizio 95%
- Periodo di osservazione, annuale.

Erogazione servizi dei sistemi informatici in gestione:

- 24x7x360.
- Disponibilità del servizio 99,98%
- Periodo di osservazione, annuale.

Erogazione servizi di MAC

- Presa in carico di segnalazioni per Errori Bloccanti, entro un'ora dalla segnalazione;
- Risoluzione errore bloccate entro 2 ore nel 99,98% dei casi.
- Presa in carico di segnalazioni per Errori non Bloccati, entro un 4 ore dalla segnalazione dal lunedì al venerdì, entro 24 dal sabato al lunedì successivo;
- Risoluzione degli errori non bloccanti, entro 50 ore nel 99,90% dei casi.
- Presa in carico di segnalazioni di altra natura, entro 6 ore dalla segnalazione dal lunedì al venerdì, entro 24 dal sabato al lunedì successivo;
- Risoluzione entro 24 ore;
- Periodo di osservazione, annuale.

Erogazione servizi di Gestione Progetto:

- 24x7x360;
- disponibilità del servizio 99,90%;
- periodo di osservazione, annuale.

Erogazione servizi di MEV o Altra Tipologia:

- presa in carico secondo crono programma;
- risoluzione secondo crono-programma nel 99,99% dei casi;
- periodo di osservazione annuale

Tutte le attività di monitoraggio sono a carico della DA.

## **ART. 12 MANUTENZIONE EVOLUTIVA E SERVIZI DI SUPPORTO E CONSULENZA SPECIALISTICA A PROGETTO (MEV)**

Il contratto è di tipo aperto, in base alle sue esigenze non prevedibili all'atto della redazione del capitolato tecnico, la Regione potrà richiedere ulteriori servizi di manutenzione evolutiva, supporto e consulenza specialistica non predeterminati nel numero. Tali servizi saranno ordinati e disposti anche a più riprese dal Direttore dell'esecuzione previa predisposizione ed approvazione di apposito progetto redatto secondo le modalità previste nel presente capitolato.

## **ART. 13 DURATA DEL SERVIZIO**

La durata dell'appalto è di in 36 mesi solari e consecutivi decorrenti dal giorno successivo alla data di stipula del contratto. Alla scadenza dell'appalto tutta l'eventuale infrastruttura predisposta dal Fornitore per l'erogazione dei servizi, i codici sorgenti dei moduli software e quant'altro dovrà essere consegnata alla Regione Basilicata in condizioni di funzionalità; la Regione verificherà la sussistenza delle predette condizioni redigendo apposito verbale.

## **ART. 14 MODALITÀ DI ESECUZIONE**

### ***Gestione del progetto***

LA DA dovrà assicurare adeguati livelli di gestione provvedendo alla conduzione coordinata del progetto nel rispetto dei requisiti, dei tempi e nella qualità indicati nei documenti contrattuali. Tutte le attività di coordinamento delle risorse assegnate al progetto in corso d'opera, dovranno avere un unico interlocutore che sarà anche referente per le attività di controllo sull'andamento del progetto.

Dal risultato delle attività di controllo in corso d'opera dovranno essere definiti e adottati tutti gli interventi per il miglioramento dei processi intervenendo anche sullo sviluppo del personale addetto attraverso un processo di formazione e addestramento pianificato sulla base delle esigenze e delle figure professionali a disposizione.

Per lo svolgimento delle citate funzioni di interfaccia unica il Fornitore indicherà il personale che dovrà svolgere tale ruolo.

Nella predisposizione dell'offerta tecnica il Fornitore dovrà elencare i componenti del gruppo di lavoro indicando per ognuno la "figura tipo" (ruolo all'interno del gruppo di lavoro), titoli e qualifiche ed allegandone il *curriculum vitae*.

La Regione, a suo insindacabile giudizio, può, giustificandone la richiesta, richiedere per le risorse non ritenute idonee la sostituzione con risorse conformi ai profili tipo dichiarati in sede di offerta.

L'eventuale sostituzione del personale indicato in fase di offerta ed avvio dei servizi dovrà essere anch'essa sottoposta ad autorizzazione della Regione.

Il personale del Fornitore adibito ai servizi dovrà essere in numero sufficiente da garantire il corretto ed efficace svolgimento degli adempimenti richiesti anche se questo numero dovesse essere superiore a quello dichiarato in sede di progetto-offerta.

In ogni caso il Fornitore è in via esclusiva responsabile del proprio personale e risponde di eventuali danni a cose e persone cagionati nel corso dell'esecuzione contrattuale.

Il Fornitore è obbligato ad attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei servizi oggetto dell'appalto e, se cooperativa, anche nei confronti dei soci, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data dell'offerta alla categoria e nella località in cui si svolgono i servizi, nonché le condizioni risultanti dalle successive modifiche ed integrazioni ai contratti collettivi medesimi.

### ***Pianificazione del progetto***

Il fornitore dovrà predisporre, come parte integrante dell'offerta tecnica, un Piano di Progetto relativo a tutte le attività previste dal rapporto contrattuale. Il piano di progetto dovrà contenere almeno i seguenti elementi:

- l'organizzazione delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività previste dal contratto, inclusi struttura dei gruppi di lavoro, responsabilità, carichi di lavoro, risorse e materiali;
- le fasi del progetto, i flussi in ingresso ed uscita dalle attività e quanto previsto in termini di controllo ed assicurazione qualità;
- il programma di progetto con l'individuazione delle attività, delle loro relazioni e, per ciascuna di esse, delle risorse e dei tempi previsti per la loro attuazione;
- l'analisi dei rischi e dei problemi associati alle varie fasi.

Il Piano di progetto è presentato in fase di offerta e revisionato a valle dell'aggiudicazione e firma del contratto per riflettere le eventuali variazioni intervenute durante il procedimento di gara.

Nel corso della esecuzione del contratto il Piano di Progetto sarà utilizzato dal Fornitore come Piano del servizio, ovvero per regolare tempi e modi di esecuzione di attività proprie di quei servizi, inoltre nella fase di esecuzione la DA dovrà predisporre, fatto salvo per le attività di MAC, piani di esecutivi dettagliati per tutti servizi resi.

### ***Esecuzione, controllo e rendicontazione***

Per tutti i servizi che seguono una modalità di erogazione basata su pianificazione preventiva il Fornitore dovrà svolgere le attività previste nel rispetto del Piano di progetto (Piano del servizio) indicato in sede di progetto-offerta.

Con riferimento alle attività pianificate ed approvate dalla Regione, il Fornitore dovrà presentare con cadenza trimestrale, entro dieci giorni solari dalla scadenza di ciascun trimestre, un Rapporto di riepilogo delle prestazioni effettuate nel trimestre ovvero un documento che consenta di controllare le attività effettuate rispetto a quelle pianificate e l'impegno effettivo rispetto al

pianificato.

Sempre con cadenza trimestrale il fornitore procederà alla redazione della reportistica relativa all'erogazione dei servizi con indicatori e report statistici ed analitici.

La documentazione approvata dalla Regione autorizzerà il pagamento dei corrispettivi per i servizi erogati in ciascun trimestre di riferimento al netto delle eventuali penali.

### ***Pianificazione della qualità***

Al fine di salvaguardare la specificità che il Contratto stipulato può assumere relativamente al Sistema Qualità in vigore, il Fornitore dovrà predisporre, come parte integrante dell'offerta tecnica, aggiornare in corso d'opera, gestire e consegnare alla Regione un piano di qualità che:

- a) espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti con specifico riferimento alla sicurezza delle informazioni;
- b) dettagli i metodi di lavoro messi in atto facendo riferimento o a procedure relative al proprio Sistema Qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contratto, a supporto delle attività in esso descritte;
- c) specifichi le disposizioni organizzative e metodologiche adottate per le attività di interfaccia con la Regione;
- d) garantisce il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste e la trasparenza e tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa;
- e) proponga i parametri quali-quantitativi a cui la Ditta farà riferimento per la erogazione dei servizi. I parametri quali-quantitativi proposti dalle Ditte saranno oggetto di specifica valutazione dell'offerta tecnica. I medesimi parametri, in sede di attuazione, saranno presi a riferimento per determinare i livelli di servizio (SLA) contrattuali.
- f) Il Piano di qualità dovrà essere presentato in fase di offerta e revisionato a valle dell'aggiudicazione e firma del contratto per riflettere le eventuali variazioni intervenute durante il procedimento di gara.

### ***Documentazione dei servizi***

Per tutti i servizi oggetto del contratto, il Fornitore dovrà produrre, aggiornare in corso d'opera, gestire e caricare sul sistema di gestione progetto installato in Regione, la documentazione di progetto comprendente, oltre alla reportistica, anche le specifiche di realizzazione del servizio che descrivano le modalità di realizzazione dello stesso e le sue condizioni di accettabilità.

## **Art. 15 Requisiti non funzionali**

Tutte le componenti applicative che costituiranno il SISB, sono installate e andranno mantenute nella Server Farm Regionale, localizzata al piano terra del Palazzo della Giunta Regionale.

La Regione 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.

L'Ufficio regionale responsabile della infrastruttura informatica 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".

Nel rispetto di queste linee guida e nella salvaguardia delle caratteristiche dell'attuale sistema informativo, si stabilisce che l'architettura applicativa di base dei sistemi web (sistema operativo, database, server web, application server) e i linguaggi e le tecnologie dell'intero sistema debbano permanere su tecnologie Open Source, ovvero, free software.

Inoltre, le componenti del sistema devono:

- conformarsi ai sistemi di sicurezza (e.g. firewall), normalmente adottati dalla Regione, relativi ai livelli di protezione;
- integrarsi e conformarsi ai sistemi di autenticazione e di autorizzazione informatica adottati dalla Regione;
- essere dotata di un meccanismo di autenticazione unico per tutte le componenti disponibili (Single Sign On) e che permetterà di accedere a tutte le funzionalità associate allo specifico profilo utente in linea con le indicazioni del D.Lgs 196/2003 e nel totale rispetto del General Data Protection Regulation Regolamento UE 679/2016 ;
- prevedere tutte le funzioni atte a facilitare verifiche periodiche relativamente agli accessi eseguiti dagli utenti e allo stato delle abilitazioni (accounting) nelle modalità previste dal Regolamento UE 679/2016; gestione unica ed univoca dei profili di abilitazione per i singoli utenti. Gli accessi devono essere registrati e storicizzati su un log consultabile dagli autorizzati e, in caso di accessi ad aree soggette a Privacy, inviare immediate comunicazioni al responsabile del trattamento;
- essere conforme alle regole tecniche del sistema SPID.
- prevedere controlli che garantiscano la sicurezza dei dati anche in caso di intrusioni sulle banche dati e/o negli strumenti di comunicazione. Nel caso ripristinare le informazioni contenute ad uno stato consistente;
- accessibilità e libera utilizzabilità della struttura dati e disponibilità della documentazione a tal fine necessaria. Relativamente alle applicazioni oggetto del contratto, dovranno essere fornite inoltre le informazioni necessarie alla realizzazione di tutte le operazioni di interrogazione, statistiche, stampe, interfacce di visualizzazione e aggiornamento, eseguibili direttamente dall'azienda o anche affidate a terze parti; la ditta DA tenuta a rilasciare tutte le informazioni necessarie a favorire l'integrazione dei sistemi software in manutenzione con altri sistemi Regionali/Nazionali al fine della condivisione delle banche dati gestite.

## **Art. 16 Esperienze professionali del gruppo di lavoro**

L'Offerente 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:

- a) almeno 1 esperto con 10 anni di esperienza in attività di programmazione e ricerca sociale;
- b) almeno 1 esperto con 10 anni di esperienza in attività di conduzione progetti per sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione;
- c) almeno 2 esperti con 5 anni di esperienza in metodologia della ricerca sociale, analisi statistica e analisi sociologica;
- d) almeno 2 addetti al supporto dell'attività di rilevazione dati con almeno 5 anni di esperienza specifica;
- e) almeno 3 esperti con 5 anni di esperienza informatica nello sviluppo di software in ambiente J2EE ed esperienza specifica nell'analisi e sviluppo di sistemi informativi per conto di Pubbliche Amministrazioni
- f) almeno 1 esperto con almeno 3 anni di esperienza in programmazione, amministrazione e gestione delle Politiche e dei Servizi Sociali, ricerca sociale con funzioni di formatore;
- g) almeno 1 esperto con almeno 5 anni di esperienza nei sistemi di cooperazione applicativa ed interoperabilità nella Pubblica Amministrazione;
- h) almeno 1 esperto in tecniche e strategie di comunicazione e informazione con esperienza almeno di 3 anni in progetti per la Pubblica Amministrazione;

Nel Progetto Tecnico dovrà essere riportato l'elenco nominativo del gruppo di lavoro con l'indicazione della posizione ricoperta. I curriculum, dai quali si dovranno evincere chiaramente ed in maniera documentabile: esperienze, titoli e qualifiche, saranno allegati al Progetto Tecnico, sottoscritti in originali in data posteriore alla pubblicazione del presente Bando.

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. Le risorse messe a disposizione dall'aggiudicatario, di cui al punto al punto d) dovranno prestare la loro consulenza e formazione anche presso gli uffici della Regione.

L'aggiudicatario si impegna ad assicurare, per l'intera durata dell'appalto, una propria sede funzionale e operativa ubicata nella città di Potenza.

Fermo restando le postazioni informatiche eventualmente messe a disposizione dall'Amministrazione regionale, l'aggiudicatario deve assicurare che le risorse del gruppo di lavoro siano dotate di strumentazione tecnologica idonea allo svolgimento in autonomia delle prestazioni ad esse richieste. Sono comunque a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi ricompresi nei corrispettivi, eventuali spese di trasferta relative alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività e i servizi oggetto del contratto.

Per tutti i componenti del gruppo di lavoro indicati dalla DA dovrà essere indicata, nell'offerta tecnica, l'impegno minimo effettivo in gg./anno suddiviso tra gg. presso la sede della DA e gg.



presso la Stazione Appaltante.

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.

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.

## Art. 17 RIEPILOGO ATTIVITÀ

### **Gestione Ambiti di Zona**

Strumenti per la gestione della coprogettazione

Strumenti per l'analisi dei profili di comunità

Strumenti per la redazione del Bilancio Sociale

Calcolo e monitoraggio LEAPS

Gestione e rendicontazione risorse finanziarie

Strumenti per la definizione e gestione dei servizi associati e dei processi amministrativi

Gestione risorse umane

Gestione Punto Unico di Accesso

Sviluppo moduli a supporto Attivazione e/o integrazione di quanto previsto dalle MacroAree 1-9

- M1. Informazione, supporto e presa in carico di persone e famiglie con bisogni sociali e sociosanitari
- M2. Sostegno alle responsabilità familiari e tutela dei minori
- M3. Sostegno alle persone anziane
- M4. Contrasto alla povertà e all'esclusione sociale
- M5. Sostegno alla disabilità
- M6. Sostegno vita autonoma/ permanenza domicilio di persone non autosufficienti
- M7. Prevenzione e trattamento di devianze e dipendenze patologiche
- M8. Reinserimento sociale di ex detenuti e di soggetti sottoposti all'Autorità giudiziaria
- M9. Accoglienza/integrazione di migranti e senza fissa dimora

### **Albo Regionale delle Strutture e dei Servizi Socio-Assistenziali**

Gestione Albo Regionale

Percorsi di Autorizzazione e affidamento dei Servizio

Controlli e Verifiche

### **Fascicolo Sociale Informatizzato**

Gestione anagrafiche e nucleo familiare / rete sociale

Gestione valutazione assistiti e progettazione interventi

Gestione equipe multidisciplinare

Gestione calendario condiviso

Gestione storico

Gestione diario sociale

Gestione reportistica

Gestione di flussi informativi periodici

Gestione Documentale

Supporto mobile

Web collaboration

Consultazione individuale e servizi on line

Salute mentale e dipendenze

### **Sistema di monitoraggio e Valutazione**

Definizione modalità di calcolo e gestione di panel configurabili di indicatori

Definizione e configurazione dashboard e reportistica per la consultazione ed analisi (grafici, mappe e tabelle)

Definizione di modelli di analisi dei dati

Definizione di modelli e l'implementazione di strumenti per la valutazione della efficacia ed efficienza dei servizi

### ***Rilevazioni Statistiche***

Esecuzione delle rilevazioni statistiche annuali, elaborazione dei rapporti e trasmissione dei dati:

- Servizi socio-educativi per la prima infanzia (SINSE)
- Presidi residenziali socio assistenziali (ISTAT)
- Segretariato sociale
- Assistenza domiciliare
- Strutture a carattere diurno semiresidenziale per minori, adulti in difficoltà, disabili, anziani
- Flusso sulla spesa relativa agli interventi ed i servizi sociali dei comuni

### ***Relazione sociale***

Redazione annuale della Relazione sociale regionale periodica, prevista dalla L.R. 4/07.

### ***Portale***

Implementazione e manutenzione del Portale SISB

### ***Indagini sulla soddisfazione dell'utenza e degli operatori***

Realizzazione di una indagine sulla soddisfazione dell'utenza e di una su quella degli operatori

### ***Gestione Strutture di Piano Regionale***

Definizione LEAPS

Indicatori di performances

Dashboard di monitoraggio

Monitoraggio rete di Assistenza

### ***Formazione e Comunicazione***

Analisi e rilevazione dei fabbisogni gestionali degli operatori socio-sanitari

Analisi e rilevazione dei fabbisogni formativi

Definizione del Piano di formazione

Erogazione multimodale dei contenuti formativi

Azioni di comunicazione ai diversi target (operatori, utenti, istituzioni...) sulle modalità di fruizione dei prodotti del SISB

### ***Manutenzione correttiva ed evolutiva (MAC e MEV)***

Manutenzione correttiva ed evolutiva

Coordinamento

Consulenza specialistica

Supporto operativo

Help-Desk

### ***Interoperabilità ed Integrazione con altri sistemi informativi***

Sistemi demografici per la verifica e l'aggiornamento dei dati anagrafici riferiti agli assistiti e per i dati relativi al corrispondente nucleo familiare;

Protocollo Informatico dei Comuni per l'interscambio documentale

Sistemi INPS

Fascicolo Sanitario elettronico del cittadino

Sistema Informativo del Tribunale per i minorenni

Sistema informativo dell'Agenzia delle Entrate

Sistema di autenticazione regionale

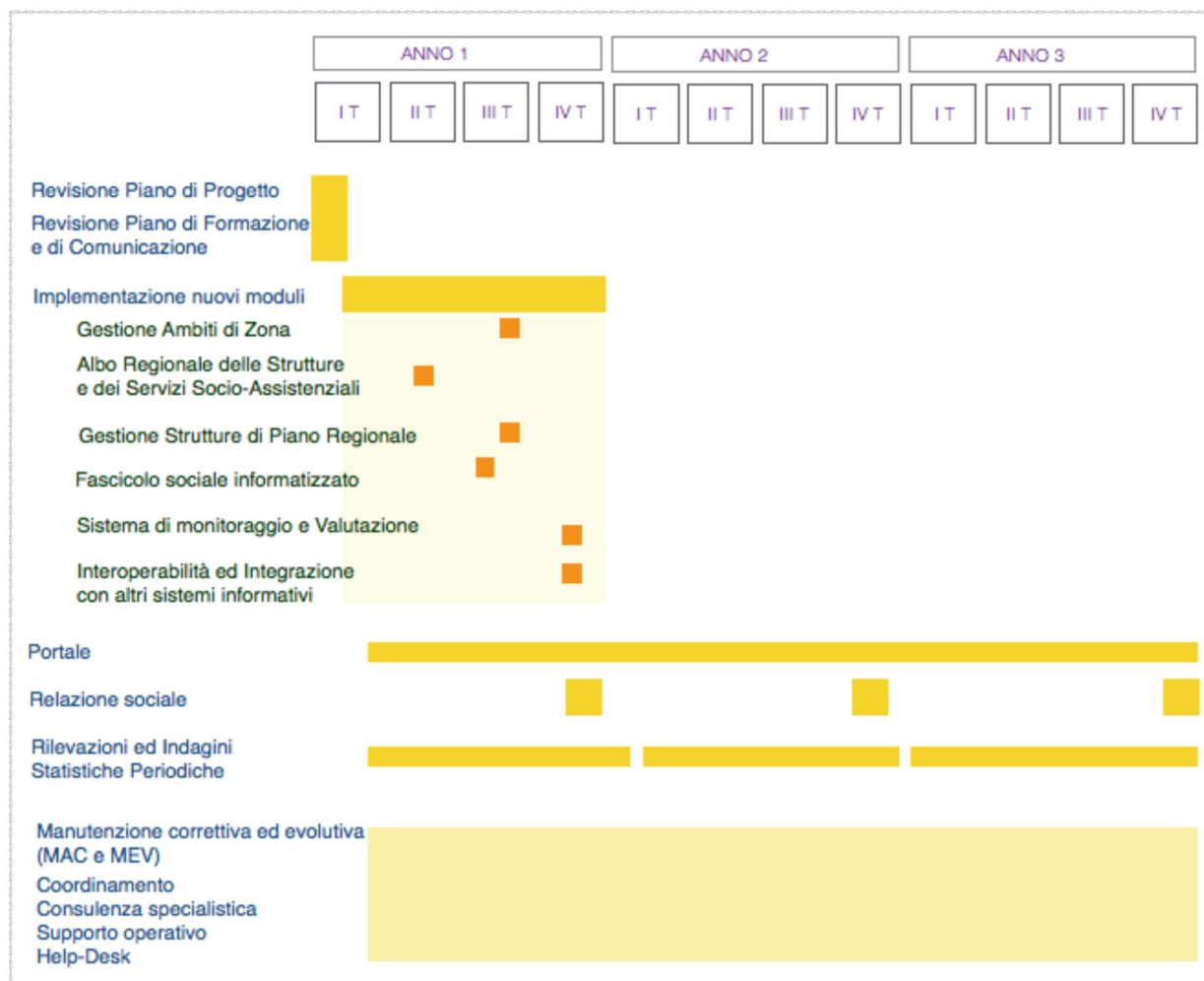
SIP, SINA, SINBA e SIA

ISTAT (Presidi Residenziali, SINSE, Spesa sociale dei comuni)

### ***Manutenzione evolutiva e consulenza specialistica a richiesta.***

## **Art. 18 CRONOPROGRAMMA**

Di seguito si riporta il cronoprogramma di massima delle macro-attività richieste. I concorrenti dovranno, sulla base del suddetto cronoprogramma, predisporre, nell'ambito della proposta progettuale, una pianificazione di dettaglio delle attività/fasi evidenziando eventuali dipendenze, le risorse che si prevede di impiegare ed i deliverables. Il cronoprogramma di dettaglio proposto dai concorrenti andrà a far parte del Piano di Progetto e sarà revisionato, in accordo con la Regione, entro 30gg dall'avvio delle attività.



## ART. 19 STIPULA DEL CONTRATTO

Il contratto sarà stipulato, previo rilascio di apposita cauzione definitiva, entro 90 (novanta) giorni dalla ricezione della notificazione dell'aggiudicazione.

Il contratto sarà immediatamente impegnativo per le parti e sarà sottoposto a registrazione entro venti giorni presso la competente Agenzia delle Entrate (artt. 13 e 14 del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131).

In caso di mancata sottoscrizione del contratto da parte della DA, la SA si riserva la facoltà di interrompere, con proprio provvedimento, ogni rapporto contrattuale e di provvedere come meglio crederà per l'esecuzione dell'appalto, ponendo a carico della DA decaduta ogni conseguente spesa o danno derivante dalla mancata applicazione dello stesso, nonché l'incameramento della cauzione definitiva.

## **ART. 20 SPESE CONTRATTUALI ED ONERI DIVERSI**

1. Tutte le spese contrattuali, di bolli, di registro, accessorie e conseguenti saranno per intero a carico della DA.
2. La DA dovrà altresì rimborsare alla SA le spese per la pubblicazione del Bando di gara, compreso i costi relativi alla pubblicazione di eventuali avvisi di proroghe o rettifiche del Bando stesso, ex art. 34, comma 35, del D.L. 179/2012, convertito dalla legge n. 221 del 17 dicembre 2012, entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

## **ART. 21 CESSIONE DEL CONTRATTO E DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO**

1. È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.
2. È ammesso il subappalto nei limiti e con le modalità previste dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.
3. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario, che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Azienda di quanto subappaltato.

## **ART. 22 PERSONALE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

1. Per l'esecuzione del servizio la DA dovrà avvalersi di proprio personale qualificato, che opererà sotto la sua esclusiva responsabilità, adeguato per numero e qualifica professionale ed idoneo al servizio.
2. La DA dovrà applicare nei confronti del proprio personale le condizioni contrattuali normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal C.C.N.L. applicabili alla data del contratto nonché rispettare le norme e le procedure previste dalla legge alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. Sono a carico della Ditta tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.
3. La DA è comunque responsabile di tutti i danni arrecati a persone, cose, e a terzi in genere, per fatto proprio o dei suoi dipendenti o collaboratori anche se esterni, nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto, sollevando quindi la SA da qualsiasi obbligazione nei confronti di terzi.

## **ART. 23 - OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA**



1. La DA dovrà osservare tutte le norme in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro che si riferiscono alla fattispecie concreta ex D.Lgs. n. 81/08 e s.m.i., assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza la SA da ogni responsabilità in merito. La Ditta ed il personale da essa dipendente, dovranno uniformarsi a tutte le direttive di carattere generale e speciale impartite dalla SA per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, ovvero a quelle appositamente emanate per il personale della ditta stessa.
2. La DA dovrà assicurare una formazione sufficiente ed adeguata in materia di salute e sicurezza, a ciascun lavoratore ai sensi D. Lgs. n. 81/08 e s.m.i.

## **ART. 24 RESPONSABILITÀ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

1. La ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni tanto della stessa ditta aggiudicataria quanto della Regione Basilicata, oppure di terzi, in conseguenza e per effetto dell'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato.
2. La DA, prima dell'avvio del servizio, stipula polizza assicurativa con primaria Compagnia a beneficio della Regione Basilicata per l'intero periodo di fornitura a copertura del rischio per responsabilità civile della medesima nello svolgimento di tutte le attività di cui al servizio oggetto del presente Capitolato. Detta polizza, sulla quale la Regione Basilicata esprimerà il suo gradimento preventivo, dovrà tenere indenne la Regione stessa ed il suo personale per i danni che la ditta aggiudicataria dovesse arrecare.
3. Il massimale della polizza assicurativa, ammontante ad euro 1.500.000,00, si intende per ogni evento dannoso o sinistro purché sia reclamato entro 12 mesi successivi alla cessazione del servizio e deve garantire la Regione Basilicata anche in caso di colpa grave dell'assicurato e di non osservanza da parte della ditta aggiudicataria di norme o leggi.
4. La ditta assume in proprio ogni responsabilità per danno conseguente ad eventuale deperimento, distruzione, furto, incendio e smarrimento dei documenti dei quali deve essere effettuato il trattamento o che risultino affidati per la conservazione; a tale riguardo la ditta aggiudicataria, prima dell'inizio del servizio, stipula una polizza assicurativa con primaria Compagnia a beneficio della Regione, relativamente all'intera durata del servizio, a copertura del suddetto rischio con massimale di almeno euro 200.000,00.
5. Qualora la ditta aggiudicataria non sia in grado di provare in qualsiasi momento le coperture assicurative indicate nel presente articolo, il contratto di affidamento si intenderà risolto di diritto con conseguente incameramento, a titolo di penale, fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
6. In caso di polizza già attivata sarà necessario produrre un'appendice alla stessa nella quale si espliciti che detta polizza copra anche il servizio in oggetto di appalto.

7. Alla DA è fatto obbligo, altresì, di:

- ottemperare a tutti gli obblighi derivanti dalla normativa vigente in materia di sicurezza, igiene e medicina del lavoro, fornendo tutta la documentazione che a tale riguardo la SA potrà richiedere;
- farsi carico di tutti gli oneri inerenti al rapporto di lavoro del proprio personale occupato nell'esecuzione del contratto, compresi quelli previdenziali ed assistenziali nonché quelli relativi alla responsabilità del datore del lavoro per danno del dipendente;
- non cedere in sub-appalto a terzi l'esecuzione anche parziale del servizio al di fuori di quanto espressamente indicato in offerta nei limiti e secondo le modalità previste dall'art. 105 del D.Lgs n° 50/2016;

Inadempienze a riguardo degli obblighi di cui sopra costituiscono valido motivo per la SA di interrompere l'appalto e di rivalersi nei confronti della DA nelle opportune sedi legali.

## **ART. 24 DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

1. La corrispondenza dell'appalto alle obbligazioni contrattuali è attestata dalla dichiarazione di regolare esecuzione che sarà emessa dal Direttore dell'esecuzione del contratto. Salvo diverse disposizioni, l'Amministrazione, di norma, effettuerà e riceverà tutte le dichiarazioni e, in generale, le comunicazioni inerenti le attività tecniche del contratto attraverso il Direttore dell'esecuzione del contratto. Le indicazioni tecniche per l'espletamento delle attività saranno impartite dal Direttore dell'esecuzione del contratto. Detto soggetto avrà il compito di predisporre, in accordo con la DA, il verbale di inizio delle attività, controllare che l'appalto sia eseguito tecnicamente secondo i tempi, le modalità ed i programmi contenuti nel Contratto e nei documenti di riferimento, controllare, in accordo con i competenti uffici dell'Amministrazione, che tutti gli atti amministrativi e contabili inerenti alle attività siano corretti e comunque conformi a norme e consuetudini dell'Amministrazione.
2. La DA dovrà fare in modo che all'interno della propria organizzazione vi sia un unico centro di riferimento al quale l'Amministrazione possa rivolgersi per le richieste, le informazioni, le segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale.
3. In tal senso, la DA si impegna a designare, a suo totale carico ed onere, una persona responsabile della esecuzione del contratto (Responsabile del servizio per conto della DA), costantemente reperibile, il cui nominativo sarà indicato all'Amministrazione per iscritto all'atto della firma del contratto.
4. Il Responsabile del servizio provvederà, per conto della DA, a vigilare affinché ogni fase dell'appalto risponda a quanto stabilito dai documenti contrattuali e sarà il naturale corrispondente del Direttore dell'esecuzione del contratto per conto dell'Amministrazione.

## **ART. 25 VERIFICHE E CONTROLLI**

1. La SA si riserva la facoltà di effettuare controlli, tramite il Direttore dell'esecuzione, in qualsiasi momento senza obbligo di preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, al fine di verificare l'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali di cui al presente appalto ed il perfetto svolgimento del servizio fornito e di applicare le penalità previste.
2. A seguito dell'attività di controllo il Direttore dell'esecuzione potrà emettere rapporti di non conformità ai quali la DA dovrà rispondere attraverso proposizione di immediate azioni risolutive e correttive, da concordare, nella tempistica che verrà definita a seconda della gravità della non conformità rilevata.
3. Qualora al controllo qualitativo e quantitativo i servizi di realizzazione dei progetti d'integrazione, consulenza, e manutenzione e le forniture necessarie alla buona conduzione del contratto non dovessero risultare conformi a quanto dovuto, la DA dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate. Nei casi di recidiva si procederà alla contestazione per l'applicazione delle penalità previste dal presente Capitolato, ovvero alla risoluzione del contratto.
4. Qualora nel corso del rapporto sorgessero difficoltà operative derivanti da cause di forza maggiore le parti concorderanno la soluzione reputata più idonea per la funzionalità del servizio.

## **ART. 26 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

1. La DA assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., sia nei rapporti verso la SA sia nei rapporti con gli eventuali subappaltatori. La DA che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria ne dà immediata comunicazione all'Autorità e alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Potenza. La predetta legge 136/2010 e s.m.i. trova applicazione anche ai movimenti finanziari relativi ad eventuali crediti ceduti. La DA si obbliga ad utilizzare, ai fini dei pagamenti relativi al presente contratto, sia attivi da parte della SA sia passivi verso gli eventuali subappaltatori, uno o più conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche. Tale adempimento è a carico anche dei subappaltatori. L'appaltatore è tenuto a dichiarare gli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i bancario/i o postale/i dedicato/i, anche in via non esclusiva, alla commessa

pubblica in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

2. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione dello stesso.

## **ART. 27 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

1. La DA emetterà fattura con cadenza trimestrale, riferita al periodo di competenza, successivamente alla consegna dei report delle attività svolte, inerenti i servizi oggetto del presente appalto, e approvati dal Direttore dell'esecuzione del contratto.
2. Il pagamento della fattura, subordinato al rispetto integrale delle condizioni contrattuali ed in presenza della dichiarazione di regolare esecuzione del servizio da parte del Direttore dell'esecuzione, sarà effettuato entro 30 giorni dalla fine del mese di ricevimento della fattura (Protocollo Regionale). In caso di contestazione da parte del Direttore dell'Esecuzione ovvero di dichiarazione di non regolare esecuzione del servizio, i termini di pagamento restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza. Detto corrispettivo terrà conto delle eventuali penali, comminate sulla base dei parametri indicati all'art. 23.
3. È fatto obbligo alla DA di precisare le modalità con le quali la Tesoreria della SA dovrà effettuare il pagamento e di utilizzare conti correnti bancari o postali, dedicati alle commesse pubbliche, ai fini della rintracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della L. 136/2010.
4. La SA declina ogni responsabilità per il mancato incasso, da parte della DA, di pagamenti non pervenuti per omissione o intempestività della predetta comunicazione.
5. In caso di aggiudicazione in capo ad un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa, le fatture dovranno essere emesse dalla società mandataria. La DA non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo.

## **ART. 28 REVISIONE DEI PREZZI**

1. La revisione dei prezzi è regolata dalle prescrizioni dettate in materia dall'art. 106, comma 1, lettera a), del Decreto Legislativo n. 50/2016.

## ART. 29 INADEMPIENZE E PENALITÀ

Le penali sono applicabili per mancato rispetto delle condizioni di erogazione dei servizi previste nel presente capitolato fatto salvo la richiesta da parte della SA di maggiori danni. Le condizioni possono riferirsi a ritardo nello svolgimento delle attività e/o al mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità e/o documentazione e/o procedure attuative. Per mancato rispetto delle condizioni s'intende quello non giustificato e non sanato con sospensioni o proroghe accordate dall'Amministrazione ed esclusivamente imputabile a cause dovute al soggetto appaltatore o da esso provocate. Le penali applicate saranno scalabili dalle fatture emesse e/o saranno incamerate dal deposito cauzionale definitivo prestato dalla ditta. In tale ultimo caso, l'applicazione della penale darà luogo all'incameramento della corrispondente quota dalla cauzione, con obbligo della ditta di provvedere alla sua reintegrazione entro 15 giorni.

Si elencano le penali previste per i servizi di:

### MAC E MEV

- Mancata realizzazione, se non presente e richiesto, presso la regione del sistema di gestione del ciclo di vita del software e gestione rilasci: 0,03% dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno solare o frazione di ritardo o giorno solare di mancato utilizzo o giorno solare di mancato allineamento;
- Mancata presa in carico dei sorgenti: 0,03% dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno solare o frazione di ritardo;
- Mancata presa in carico e risoluzione degli errori bloccanti: 0,03% dell'ammontare netto contrattuale per giorno solare o frazione di ritardo;
- Mancata presa in carico e risoluzione degli errori non bloccanti entro i tempi stabiliti e/o mancata produzione della relativa documentazione e/o mancato adeguamento dei sorgenti alle sopravvenute nuove normative entro i tempi stabiliti o richiesti dalla stessa norma: 0,01% dell'ammontare netto contrattuale per giorno solare di ritardo;
- Difformità dei documenti e delle procedure di esercizio del contratto: 0,02% dell'ammontare netto contrattuale per difformità accertata;
- Mancato utilizzo del sistema di gestione ticket regionale (se disponibile): 0,01% dell'ammontare netto contrattuale per giorno solare di ritardo d'installazione e/o non utilizzo;
- Ritardo nelle consegne di adeguamenti dei sistemi informatici (MEV): 0,03% dell'ammontare netto contrattuale per giorno solare di ritardo;
- Mancata indicazione dei recapiti aziendali della DA e/o mancata indicazione delle variazioni avvenute durante l'attuazione del progetto e mancato utilizzo della posta PEC per le comunicazioni ufficiali: penale di 0,01% dell'ammontare netto contrattuale per ciascuna inadempienza;
- Mancato rilascio finale di tutti i sorgenti in manutenzione con la relativa documentazione nelle modalità e formati previsti: incasso della cauzione definitiva;

### Altre Penali

- Sostituzione di una delle figure professionali indicate in sede di presentazione dell'offerta non approvata dal Direttore dell'Esecuzione: 0,01% dell'ammontare netto contrattuale.
- Mancato rispetto degli S.L.A indicati nel progetto e/o degli S.L.A minimi richiesti dal

capitolato: 0,03% dell'ammontare netto contrattuale.

- Mancato rispetto delle clausole di garanzia: incasso della cauzione definitiva; mancata o inesatta esecuzione del servizio o parti di esso: € 300,00 per ogni contestazione.
- Ritardi nell'esecuzione del servizio rispetto alla tempistica indicata nel piano di attuazione: € 200,00 per ogni giorno di ritardo.
- Condotta non decorosa dei dipendenti dell'appaltatore: € 100,00 per evento.
- Mancata sostituzione del personale per condotta scorretta: € 500,00 per persona.
- Mancata sostituzione del personale per mancata o inesatta esecuzione del servizio: € 500,00 per persona.

Il Responsabile del Procedimento valuta l'applicazione delle penali previa comunicazione scritta delle contestazioni al Responsabile del Servizio dell'Appaltatore che, entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione, ha facoltà di presentare delle controdeduzioni. L'importo delle penali è detratto dall'importo del corrispettivo dovuto.

*Si evidenzia che il superamento della soglia cumulata, per le penalità irrogate, nel periodo di intera vigenza contrattuale del 10% dell'importo netto contrattuale e causa di rescissione del contratto stesso ed incasso della cauzione definitiva. Per il calcolo della soglia cumulata del 10% si considerano tutte le sanzioni irrogate senza differenza di tipologia di servizio fornito/richiesto.*

**La Ditta aggiudicataria prende atto ed accetta che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto della Regione di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.**

## **ART. 30 MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELLE PENALITÀ**

1. L'ammontare delle penalità è addebitato sui crediti della DA dipendenti dal contratto cui essi si riferiscono oppure sui crediti pendenti da eventuali altri contratti che la DA ha in corso con la SA e, in caso di insufficienza di questi, sulla cauzione che dovrà essere reintegrata, nel termine di giorni quindici, a pena di risoluzione del contratto.
2. Le penalità sono comunicate alla DA in via amministrativa, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni altro procedimento giudiziale.
3. L'ammontare delle penalità è addebitato, di regola, nel momento in cui viene disposto il pagamento della fattura.
4. La penalità verrà restituita, in tutto o in parte, qualora sia riconosciuta totalmente o parzialmente non dovuta.

## **ART. 31 FORO COMPETENTE**



1. Per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente appalto sarà competente il Foro di Potenza, con esclusione espressa della competenza arbitrale.

## **ART. 32 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

La verifica di conformità della fornitura sarà effettuata dalla Stazione Appaltante secondo le procedure descritte nel presente Capitolato.

Per la verifica di conformità saranno utilizzati i Piani di Test e/o i Piani di collaudo forniti dalla Ditta aggiudicataria, eventualmente, integrati con prove/test specifici richiesti dal soggetto/Commissione incaricato/a della verifica di conformità dalla Stazione Appaltante.

La verifica di conformità riguarda:

- la rispondenza dell'intera fornitura ai requisiti applicativi, funzionali e non funzionali;
- la corretta integrazione tra le diverse parti costituenti la fornitura;
- la corretta integrazione tra il Sistema e ogni altro sistema terzo cooperante;
- il rispetto dei requisiti prestazionali.

La verifica sarà effettuata in contraddittorio con la Ditta Aggiudicataria da una Commissione nominata dalla Stazione Appaltante.

Per la sua esecuzione la Commissione potrà avvalersi di ogni documento (di progetto, verbali, report di attività, ecc.) che sia stato prodotto durante la realizzazione del Sistema.

La Commissione potrà inoltre chiedere la ripetizione di quanto eventualmente già verificato in corso d'opera in merito ai rilasci documentali, alle singole componenti della fornitura, ai test di performance.

Il risultato delle verifiche sopra indicate, espresso come sintesi delle attività svolte e dei risultati ottenuti, sarà riportato nel Verbale di Collaudo.

Il Sistema si riterrà conforme ai requisiti specificati nel Capitolato, se tutte le attività di verifica si concluderanno con esito positivo; l'esito di conformità del Sistema non esonera la Ditta Aggiudicataria dalla rimozione di eventuali imperfezioni e/o difetti che dovessero manifestarsi in tempi successivi al collaudo.

In caso di esito negativo delle verifiche di conformità, la Ditta Aggiudicataria dovrà rimuoverne prontamente le cause, in adesione a quanto riportato per iscritto nel Verbale di Collaudo. L'avvenuta eliminazione di carenze o difetti deve risultare da un nuovo Verbale stilato in una successiva sessione di collaudo; in tale sessione le operazioni di collaudo saranno ripetute alle stesse condizioni e con le medesime modalità, nei tempi concordati con la Stazione Appaltante. In caso di collaudo a campione la ripetizione del collaudo è effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato. Gli eventuali oneri per le sessioni di collaudo aggiuntive, effettuate per verificare la rimozione delle difformità riscontrate, sono a carico della Ditta Aggiudicataria.

Qualora i difetti o le carenze eventualmente riscontrati non siano facilmente eliminabili, è facoltà del Committente rifiutare, in tutto o in parte, la fornitura a danno dell'Impresa, ferma restando l'applicazione delle penali.

Sulla base di quanto specificato nel paragrafo riferendosi alle singole macro funzioni, la Stazione Appaltante effettuerà un collaudo a completamento di ogni macro funzione.