**CSI PIEMONTE**

**SOLUZIONE Software per LA GESTIONE DEI PROCESSI DELL’AMBITO SOCIO ASSISTENZIALE**

**(APIM22\_007)**

**SPECIFICHE TECNICO - FUNZIONALI E MODALITÀ DI FORNITURA**

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

# INTRODUZIONE

Il Comune di Milano con lettera Prot. n. 41552 del 25/1/ 2022 ha richiesto a CSI Piemonte, nel rispetto del CAD, un supporto tecnico-specialistico volto acquisire informazioni in relazione a soluzioni che consentano la gestione dei processi dell’ambito Socio-Assistenziale per il proprio comune.

La richiesta del Comune di Milano si inserisce nell’ambito di un processo di profonda innovazione e razionalizzazione del proprio parco applicativi, con lo scopo di garantire una gestione omogenea degli stessi anche grazie all’adesione degli standard di Enterprise Architecture e di Application Lifecycle Management definiti dall’Ente (https://alm-redmine.comune.milano.it/projects/linee-guida-ict/wiki).

Tale innovazione è inoltre accompagnata da esigenze di qualità e sicurezza proprio per far fronte all’obsolescenza di architetture, framework e librerie software su cui spesso si basano applicativi sviluppati alcuni anni fa.

Il sistema informativo ad oggi in uso presso la Direzione delle Politiche Sociali è chiamato “SISA-Milano” ed è basato su un framework proprietario denominato ICARE di Atena Informatica Srl. Attraverso il framework (ICARE Dev) sono stati sviluppati i moduli di SISA che l’amministrazione intende ammodernare e rendere aderenti agli standard sopramenzionati.

La soluzione, oggetto della presente indagine, dev~~e~~ consentire alla Direzione Politiche Sociali del Comune di Milano la gestione di tutti i vari processi di competenza, rispetto a cui sono state quindi definite anche le specifiche esigenze che verranno di seguito espresse, oltre a garantire una apertura verso lo sviluppo di nuove funzionalità che potranno essere introdotte nei prossimi anni anche legate al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Al fine di dare maggiore evidenza della soluzione attuale, si allega alla presente un documento di assessment funzionale del Sistema Informativo Socio-Assistenziale attuale.

L’obiettivo che il Comune di Milano si pone è dunque quello di verificare, con il supporto di CSI, la presenza di soluzioni tali da garantire nel tempo la piena ed autonoma e gestibilità di tutto il sistema dei servizi sociali ovvero il completo e pieno accesso al codice sorgente del suddetto sistema.

Il CSI, pertanto, con specifico mandato da parte del Comune di Milano e anche alla luce di possibili interessi di altri enti consorziati con analogo perimetro funzionale, intende valutare la presenza di soluzioni funzionali alla minimizzazione del lock-in e potenzialmente in grado di costituire un progetto condiviso e co-sviluppato.

Con la presente indagine sarà quindi esplorata la presenza sul mercato di soluzioni:

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

Tra le attività connesse all’acquisizione di una eventuale soluzione si dovrà prevedere la configurazione del sistema, la sua personalizzazione con le funzionalità necessarie alla Direzione Politiche Sociali del Comune di Milano o di eventuali altri enti consorziati interessati, l’integrazione con i sistemi fruitori/fornitori, la migrazione dei dati dall’attuale sistema in esercizio SISA, tutte le fasi legate all’avvio del nuovo sistema (test, tuning, formazione personale, assistenza nella fase di avvio) con consegna dei sorgenti e di tutto quanto necessario all’esercizio del sistema stesso a inizio progetto e periodicamente in occasione dei rilasci, l’erogazione ordinaria del servizio e il rispetto dei livelli di servizio in linea con le disposizioni AGID.

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

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

# RIFERIMENTI

Art. 68 CAD.

# DESCRIZIONE IN SINTESI DELLA SOLUZIONE PROPOSTA

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

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

Si tenga presente che la soluzione applicativa (che dovrà dare la possibilità di essere fruita per almeno 4 anni con possibile estensione di 1 anno) deve necessariamente comprendere la digitalizzazione dei processi socioassistenziali descritti nel documento allegato relativo ai requisiti funzionali.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# SODDISFACIMENTO DEI REQUISITI

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

Si distinguono in tabelle separate:

* i requisiti funzionali (RF),
* i requisiti non funzionali (RNF),
* la modalità di fornitura del software (MF)

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

* **Classe del requisito**: per i requisiti (RF, RNF, MF) e le modalità di fornitura descrive il raggruppamento logico del requisito. (NON MODIFICARE)
* **ID**: descrive il codice univoco del requisito (NON MODIFICARE)
* **Requisito**: descrive il singolo requisito individuato (NON MODIFICARE)
* **Obbligatorio (O) / Informativo (I):** i requisiti contrassegnati con la
  + **O** sono considerati essenziali/imprescindibili. La loro assenza non permette di prendere in considerazione la soluzione proposta;
  + **I** sono utili a comprendere elementi alternativi o utili ma non rappresentativi ai fini della valutazione in termini quantitativi della soluzione valutata
* **Disponibilità del requisito nella soluzione proposta:** indica la disponibilità del requisito da parte della soluzione proposta nella versione attualmente disponibile (COMPILARE). La disponibilità/non disponibilità deve essere indicata con “SI/NO”.
* **Note** (DA COMPILARE OPZIONALMENTE E/O OVE RICHIESTO): spazio da utilizzare per fornire precisazioni esplicative rispetto al soddisfacimento del requisito.

# DIMENSIONAMENTO DELLA SOLUZIONE

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

| **ID** | **Descrizione** | **Quantità** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Numero di operatori abilitati su vari profili | Circa 921 così distribuiti:   * 658 utenti comunali (Direzione Politiche Sociali) * 263 potenziali utenti esterni limitatamente alla funzione di visualizzazione dei dati  |  |  | | --- | --- | | Amministrativo | 236 | | Assistente Sociale | 375 | | Casc - Centro Aiuto Stazione Centrale | 28 | | Data Entry | 1 | | Educatore | 39 | | EMERGENZE - OPERATORE 0202 | 3 | | Enti gestori/Fornitori | 57 | | Funzionario P.O. | 31 | | GDL | 4 | | Icare | 11 | | Operatori Centri Sprar/Siproimi Milano | 38 | | Psicologo | 1 | | Sola consultazione | 51 | | Ufficio Celav | 12 | | Ufficio Tutele | 7 | | Unità Politiche per l'inclusione e l'immigrazione | 9 | | UTENTE BUDGET | 2 | | Utenti CAF | 16 | |
| **2** | Numero di postazioni di lavoro utilizzate | Circa 568 postazioni di lavoro di cui:  47 di sportello  521 di backoffice |
| **3** | Numero di integrazioni con altri sistemi | Tra le integrazioni principali si segnalano:  - 3 con sistemi interni (SIPO, AURIGA, VARDEM)  - 2 con sistemi esterni (INPS, SIUSS)  Di queste:  2 puntuali on line mediante web services (SIPO, AURIGA)  1 massive mediante web services (VARDEM)  1 massive mediante scambio di file (SIUSS) |

# COSTI E TEMPI INDICATIVI DELLA MESSA A DISPOSIZIONE DELLA SOLUZIONE

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

**Tempi di implementazione**

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

* start up della soluzione (inteso come installazione del sistema, avvio, formazione ecc.)
* realizzazione delle integrazioni con altri applicativi ed eventuali personalizzazioni
* migrazione basi dati

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Costi di implementazione e gestione**

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

I valori economici stimati verranno considerati oneri fiscali esclusi.

Valori economici stimati

**Fase di avvio**

| **Attività** | **Stima costi una tantum**  **EURO**  **(IVA esclusa)** | **Note** |
| --- | --- | --- |
| Costo una tantum della licenza o della eventuale cessione dei sorgenti.  Costo della soluzione base. Si precisa che i requisiti **Obbligatori** si intendono compresi nella soluzione base.  Specificare se si tratta di open source. |  |  |
| Servizi professionali per la realizzazione dei “Requisiti funzionali e non funzionali” **Informativi** qualora gli stessi non siano già compresi nella soluzione base.  Inserire la stima dei costi complessiva, eventualmente dettagliata anche per numero di giornate per figura professionale. |  |  |
| Servizi professionali per realizzazione delle integrazioni con software esterni (fruitori/fornitori).  Inserire la stima dei costi complessiva, eventualmente dettagliata anche per numero di giornate per figura professionale. |  |  |
| Servizi professionali per realizzazione dell’adeguamento della soluzione agli standard di Enterprise Architecture e di Application Lifecycle Management definiti dalla Città di Milano  Inserire la stima dei costi complessiva, eventualmente dettagliata anche per numero di giornate per figura professionale |  |  |
| Servizi professionali per la fase di avvio:   * Start up della soluzione (inteso come installazione del sistema, avvio, formazione, ecc.) * Migrazione basi dati   Inserire la stima dei costi complessiva, eventualmente dettagliata anche per numero di giornate per figura professionale. |  |  |

**Gestione**

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

Firma digitale

*(Legale rappresentante o Persona autorizzata alla firma)*