

ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L’AFFIDAMENTO DI
SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO «SANITÀ DIGITALE - Sistemi Informativi Gestionali» PER
LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN – ID 2366

LOTTO 2

**PIANO OPERATIVO in risposta al Piano dei Fabbisogni sottoposto da parte della Regione
Basilicata**

Soluzione tecnologica

“Servizi per il Sistema Informativo Sociale della Basilicata (SISB)”

REDATTO da: (Autore)	ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.r.l.	
APPROVATO da: (Proprietario)	ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.r.l.	N/A
LISTA DI DISTRIBUZIONE:		RTI Regione Basilicata

Sommario

0	REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO	3
1	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
2	AMBITO	4
3	DEFINIZIONI ED ACRONIMI	4
4	RIFERIMENTI	8
4.1	Documenti contrattuali	8
4.2	Documenti di riferimento	9
4.3	Riferimenti alla documentazione contrattuale e al Portale di Governance	9
5	CONTESTO DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI DELL'INTERVENTO	9
5.1	Macro requisiti ed Obiettivi dell'Amministrazione	10
6	OGGETTO DELL'INTERVENTO	10
6.1	Revisione dell'Architettura	10
6.2	Rilevazioni Statistiche Periodiche	11
6.2.1	FLUSSO ASILI NIDO E SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA (COLLEGATO AL SINSE)	11
6.2.2	Presidi residenziali socio assistenziali con Modulo approfondimento minori (DGR 1282/2009)	11
6.2.3	Segretariato sociale/servizio sociale professionale con Modulo approfondimento Minori (DGR 1282/2009)	12
6.2.4	Servizi di assistenza domiciliare	12
6.2.5	Strutture a carattere diurno semiresidenziale per minori, adulti in difficoltà, disabili, anziani	12
6.2.6	Indagine di soddisfazione dell'utenza	13
6.2.7	Indagine di soddisfazione degli operatori	13
6.2.8	Flusso della spesa relativa agli interventi ed i servizi dei comuni	13
6.2.9	Relazione sociale regionale	13
6.3	Fascicolo Sociale	13
6.3.1	Il Fascicolo Sociale Regionale	13
6.3.2	Modulo Dipendenze	16
6.3.3	Alzheimer	17
6.4	Elenco Regionale Delle Strutture E Dei Servizi Socio-Assistenziali	17
6.5	Ambiti socio territoriali	17
6.6	Gestione del processo autorizzativo delle strutture socio-sanitarie	19
6.7	Analytics	20
6.8	Sistema Di Monitoraggio E Valutazione – Piani Intercomunali	20
6.9	Integrazione ed interoperabilità	22
6.10	Portale regionale	22
7	PROPOSTA PROGETTUALE	23
7.1	Approccio collaborativo alla realizzazione dei casi d'uso: il Design Thinking	23
7.2	Metodologie agili e approccio DevSecOps	23
7.3	"Security by Design"	23
7.4	Standard e linee guida	24
8	DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI	24
8.1	Servizio di manutenzione evolutiva di applicazioni esistenti (MEV)	24
8.1.1	Metrica di misurazione e dimensionamento	25
8.2	Servizio di migrazione applicativa al Cloud (MC)	25

8.2.1	Metrica di misurazione e dimensionamento	25
8.3	Gestione e Manutenzione (MAC e MAD).....	25
8.3.1	Metrica di misurazione e dimensionamento	28
8.4	Supporto Specialistico.....	28
8.4.1	Sicurezza, disponibilità delle informazioni e privacy.....	29
8.4.2	Disponibilità dei Servizi	30
8.4.3	Privacy delle informazioni	30
8.4.4	Portale SISB	31
8.4.5	Metrica di misurazione e dimensionamento	32
8.5	Servizi Infrastrutturali	32
8.5.1	Supporto tecnologico.....	32
8.5.2	Metrica di misurazione e dimensionamento	32
9	PIANO DI LAVORO GENERALE	34
9.1	Pianificazione.....	34
9.2	Date di attivazione dei servizi e durata	36
9.3	Attività Propedeutiche all’attivazione dei Servizi	37
9.4	Fase di Avvio e Strategie di Implementazione	37
9.5	Gestione del rischio.....	38
9.6	Vincoli e assunzioni	38
10	ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA	39
10.1.1	Distribuzione dei servizi professionali nello sviluppo temporale del progetto	40
10.1.2	Sede di erogazione dei servizi	40
11	PIANO DI QUALITÀ	40
12	SPECIFICHE DI COLLAUDO	40
13	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE STATI AVANZAMENTO MENSILI	40
14	DETTAGLIO IMPORTO ECONOMICO PROGRAMMATO	41
15	SUBAPPALTI	41
16	CURRICULUM DELLE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE	41
17	RIEPILOGO ECONOMICO DEI SERVIZI	41

0 REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

La tabella seguente riporta la registrazione delle modifiche apportate al documento.

DESCRIZIONE MODIFICA	Versione	DATA
Prima emissione	1.0	16/02/2024

1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Il documento ha lo scopo di raccogliere le richieste della Regione Basilicata (di seguito Amministrazione), contenute nel Piano dei Fabbisogni trasmesso in data 01/02/2024 e di formulare una proposta tecnico economica del RTI (di seguito Fornitore) che vede quale mandataria la Società Enterprise Services Italia S.r.l., società del gruppo DXC Technology, (di qui in avanti abbreviata in "DXC").

I macro obiettivi dell'Amministrazione

- salvaguardare e far evolvere l'attuale Sistema Informativo Sociale (SISB) in quanto già giacimento informativo strategico e strumento di digitalizzazione dei processi, in grado di offrire informazioni su tutti gli attori del wel-fare regionale: le persone; le persone che si aggregano e formano una comunità; le organizzazioni di varia natura, pubbliche, private e di Terzo Settore;
- trasformare i "flussi informativi" provenienti dalle varie aree del welfare regionale (politiche sociali e socio-assistenziali; politiche della famiglia, infanzia e terza età; disagi, disabilità, dipendenze, educazione alla salute, promozione della cittadinanza solidale, emigrazione ed immigrazione) in "data lake" che si attivano come organizzatori e ordinatori di dati in funzione di politiche Data-Driven.

Il documento illustra l'iniziativa progettuale (di seguito anche "intervento" o "progetto") prevista per fornire una soluzione applicativa in linea con quanto richiesto per i Servizi per il Sistema Informativo Sociale della Basilicata (SISB) così da supportare la realizzazione dei macro-obiettivi dell'Amministrazione

Vengono di seguito illustrati:

- il contesto organizzativo e normativo di inquadramento per la realizzazione dell'intervento
- il modello target da abilitare tramite l'implementazione della soluzione tecnologica atta a soddisfare gli obiettivi espressi nel piano dei fabbisogni
- lo scenario architetturale, l'architettura progettuale e gli elementi tecnologici che dovranno caratterizzare il Sistema oggetto dell'intervento

2 AMBITO

Il contratto per la fornitura dei servizi nell'ambito del Contratto Quadro Sanità Digitale - Sistemi Informativi Gestionali Lotto 4 stipulati tra Consip S.p.A. ed il Raggruppamento Temporaneo di Impresa (RTI, ES Italia quale mandataria) prevede la fornitura dei seguenti servizi:

Codice	Servizio
MEV	Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti
MC	Migrazione Applicativa al Cloud
MAD-MAC	Manutenzione Adeguativa - Manutenzione Correttiva
GAB	Servizi di gestione applicativi e basi dati
FPS	Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web
SS	Supporto Specialistico
ST	Supporto Tecnologico

secondo quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, nella misura richiesta dalle Amministrazioni contraenti con i Contratti Esecutivi in attuazione del Contratto Quadro Lotto 2.

DXC, in qualità di mandataria, avrà in carico tutte le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi contrattualizzati dall'Amministrazione Contraente relative alla ricezione dei Piani dei Fabbisogni, al conseguente invio dei relativi Progetti di Fabbisogni ed all'accettazione dei Contratti esecutivi.

3 DEFINIZIONI ED ACRONIMI

La seguente tabella riporta le descrizioni o i significati degli acronimi e delle abbreviazioni presenti nel documento.

Definizione	Significato	Descrizione
ADI	Assistenza Domiciliare Integrata	Formula assistenziale dedicata agli anziani e a tutte le persone che non sono autosufficienti.

Definizione	Significato	Descrizione
ADT	Accettazione, Dimissione, Trasferimento	Parte del Sistema Informativo che gestisce i processi (con relativa comunicazione) di accesso al ricovero, la movimentazione del paziente, la registrazione dell'esito del ricovero e la rendicontazione dei ricoveri.
AgeNaS	Agenzia Nazionale Sanitari	L'Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali è un ente pubblico non economico di rilievo nazionale, che svolge una funzione di supporto tecnico e operativo alle politiche di governo dei servizi sanitari di Stato e Regioni, attraverso attività di ricerca, monitoraggio, valutazione, formazione e innovazione.
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale	Agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio con il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana.
AIC	Autorizzazione all'Immissione in Commercio	Documento contenente tutti i dettagli e le caratteristiche relative a un prodotto farmaceutico, in grado di identificarlo in maniera dettagliata, quasi come un'impronta digitale.
AIFA	Agenzia Italiana del Farmaco	Autorità nazionale competente per l'attività regolatoria dei farmaci in Italia.
ANA	Anagrafica Nazionale Assistiti	Anagrafe di riferimento per la Sanità pubblica, istituita dall'art. 62-ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, (Codice dell'amministrazione digitale) nell'ambito del Sistema Tessera Sanitaria.
API	Application Programming Interface	Insieme di tecnologie che permettono la comunicazione e l'integrazione tra componenti applicativi.
ATC	Anatomica Terapeutica Chimica	Sistema di codifica utilizzato per la classificazione sistematica dei farmaci ed è creato e mantenuto dal Centro Collaboratore dell'Organizzazione Mondiale della Sanità "WHO Collaborating Centre for Drug Statistics Methodology".
BI	Business Intelligence	Termine onnicomprensivo che riguarda i processi e i metodi per raccogliere, memorizzare e analizzare i dati tratti dalle operazioni o attività aziendali con l'obiettivo di migliorare le prestazioni.
BRASS	Blaylock Risk Assessment Screening Score	Scala di screening del rischio e può essere usata fin dall'inizio del ricovero per identificare i pazienti che necessitano di un piano di dimissione.
CdC	Casa della Comunità	Nuove strutture socio-sanitarie che entreranno a fare parte del Servizio Sanitario Regionale e sono previste dalla legge di potenziamento per la presa in carico di pazienti affetti da patologie croniche.
CCE	Cartella Clinica Elettronica	Un sistema informatico, ottimizzato per l'uso da parte del personale clinico e di assistenza, che durante un episodio clinico raccoglie i dati inerenti allo stato di salute e di cura individuale, attività ed eventi legati al paziente; supporta tutte le attività e integra dati provenienti da multiple fonti, interne ed esterne, ed i processi di diagnosi e di erogazione delle cure cliniche; supporta il processo decisionale degli operatori sulla base di sistemi di Knowledge Management clinico.
CE	Comunità Europea	Unione politica ed economica a carattere sovranazionale.
CMMI	Capability Maturity Model Integration	Modello per il miglioramento della maturità dei processi orientato allo sviluppo di prodotti e servizi.
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	Framework per la governance di processi IT.
COT	Centrale Operativa Territoriale	Punti di accesso territoriali, fisici e digitali, che facilitano l'orientamento tra i servizi della rete di offerta sociosanitaria.
CTI	Computer Telephony Integration	Tecnologia che permetta interazioni tra un telefono e un computer consentendone il coordinamento integrato.
CUP	Centro Unico di Prenotazione	Sistema informativo dedicato al supporto dei processi di prenotazione ed erogazione nelle strutture dedicate alla gestione della domanda e dell'offerta di prestazioni specialistiche e di diagnostica.

Definizione	Significato	Descrizione
DICOM	Digital Imaging and Communications in Medicine	Standard sviluppato dall'American College of Radiology e dal National Equipment Manufacturers Association per definire i protocolli di connessione e comunicazione per lo scambio di immagini mediche digitalizzate.
DPD	Documento Progettuale di Dettaglio	Documento che il Fornitore è chiamato a redigere in fase esecutiva del presente Capitolato, in modo tale da descrivere in Capitolato, in modo tale da descrivere in dettaglio la soluzione proposta nonché le tempistiche per la relativa implementazione.
DPIA	Data Protection Impact Assessment	Valutazione d'impatto della protezione dei dati.
ES	Ente Sanitario	Aziende sanitarie locali, aziende ospedaliere, istituti di ricovero e cura a carattere scientifico pubblici, anche se trasformati in fondazioni, aziende ospedaliere universitarie integrate con il Servizio sanitario nazionale.
ESB	Enterprise Service Bus	Infrastruttura software che fornisce servizi di supporto a service-oriented architecture complesse.
FDA	Food and Drug Administration	L'ente governativo statunitense che si occupa della regolamentazione dei prodotti alimentari e farmaceutici, dipendente dal Dipartimento della salute e dei servizi umani degli Stati Uniti d'America.
FHIR	Fast Healthcare Interoperability Resources	È uno standard che descrive i formati e gli elementi dei dati, nonché un'interfaccia di programmazione dell'applicazione (API) per lo scambio di informazioni mediche. Lo standard è stato sviluppato da Health Level Seven International (HL7), un'organizzazione senza scopo di lucro dedicata allo sviluppo dell'interoperabilità dei dati sanitari e alla standardizzazione del protocollo di scambio medico.
FSE	Fascicolo Sanitario Elettronico	Si riferisce al Fascicolo Sanitario Elettronico regionale realizzato nell'ambito del SISS. È l'integrazione a livello regionale dei dati clinici generati dai singoli Enti Sanitari e registrati nei loro sistemi (repository dati clinici aziendali). Il cittadino e il personale sanitario autorizzato possono accedervi elettronicamente attraverso gli appositi servizi SISS e indipendentemente dalla sua locazione fisica. FUT Foglio Unico di Terapia Documento unitario in cui è registrata.
GAB	Servizi di Gestione Applicativi e Basi dati	Attività finalizzate alla gestione delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio.
GDPR	General Data Protection Regulation	Regolamento dell'Unione europea in materia di trattamento dei dati personali e di privacy adottato il 27 aprile 2016 e operativo a partire dal 25 maggio 2018.
HL7	Health Level Seven	Standard XML per lo scambio di informazioni cliniche e amministrative.
ICD	International Classification of Disease	Serve una vasta gamma di usi a livello globale e fornisce conoscenze critiche sulla portata, le cause e le conseguenze delle malattie umane e della morte in tutto il mondo attraverso dati riportati e codificati con ICD.
IDS	Intrusion Detection System	Un dispositivo o un'applicazione software che monitora una rete o sistemi per rilevare attività dannose o violazioni dei criteri
IFeC	Infermieri di Famiglia e Comunità	L'infermiere di famiglia e comunità è un professionista responsabile dei processi infermieristici in ambito familiare e di comunità, con conoscenze e competenze specialistiche nelle cure primarie e sanità pubblica.
IPS	Intrusion Prevention System	Un dispositivo software o hardware (o a volte la combinazione di entrambi, sotto forma di sistemi stand-alone pre-installati e pre-configurati) utilizzato per identificare accessi non autorizzati ai computer o alle reti locali.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library	Un framework di best practice ampiamente accettato per la gestione dei servizi IT.
LdS	Livelli di Servizio	Capacità dell'Azienda di soddisfare le richieste e le aspettative (esplicitate ed eventualmente implicite) dei Clienti al momento giusto e con i prodotti/servizi giusti.

Definizione	Significato	Descrizione
LEA	Livelli Essenziali di Assistenza	Prestazioni e servizi che il Servizio sanitario nazionale è tenuto a fornire a tutti i cittadini, gratuitamente o dietro pagamento di una quota di partecipazione (ticket), con le risorse pubbliche raccolte attraverso la fiscalità generale (tasse).
LOINC	Logical Observation Identifiers Names and Codes	Terminologia clinica importante per gli ordini e i risultati dei test di laboratorio, prodotta dall'Istituto Regenstrief.
MCA	Medici di Continuità Assistenziale	Servizio attivo nelle fasce orarie non coperte dal MMG/PLS.
MDR	Regolamento Dispositivi Medici	Il Regolamento norma tutte le tipologie di dispositivi medici, compresi gli impiantabili attivi, escludendo solo i dispositivi medico-diagnostici in vitro (normati dal Regolamento Europeo UE 2017/746 (IVDR)). Non solo, il Regolamento si applica anche a quei prodotti che pur non avendo una finalità medica, sono considerati affini ai dispositivi medici per contesto applicativo e per meccanismo di azione sul corpo umano.
MMG/PLS	Medici di Medicina Generale / Pediatri di Libera Scelta	Personale sanitario.
MPI	Master Patient Index	Identifica i pazienti attraverso sistemi clinici, finanziari e amministrativi separati ed è necessario per lo scambio di informazioni per consolidare l'elenco dei pazienti dai vari database RPMS.
NEA	Numero Europeo Armonizzato (116117)	La Centrale operativa 116117 (Numero Europeo Armonizzato – NEA per le cure mediche non urgenti) è il servizio telefonico gratuito a disposizione di tutta la popolazione, da contattare per ogni esigenza sanitaria e sociosanitaria a bassa intensità assistenziale
OdC	Ospedale di Comunità	L'Ospedale di Comunità è una struttura sanitaria di ricovero della rete di assistenza territoriale e svolge una funzione intermedia tra il domicilio e il ricovero ospedaliero
OMOP	Observational Medical Outcomes Partnership	Partenariato pubblico-privato che coinvolge la FDA, più aziende farmaceutiche e operatori sanitari istituiti per informare l'uso appropriato dei database sanitari osservazionali per studiare gli effetti (rischi e benefici) dei prodotti medici.
PAI	Piano Assistenza Individualizzato	Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) è un documento di sintesi del programma annuale di diagnosi e cura e viene predisposto dal medico referente della presa in carico e rappresenta uno strumento clinico-organizzativo di “presa in carico” del paziente.
PdE	Punti di Erogazione	Tutti i setting assistenziali che erogano prestazioni LEA (Livelli Essenziali di Assistenza) (sia territoriali che ospedalieri).
PDTA	Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali	Insieme di processi e/o procedure mediante i quali si applicano nella pratica clinica le raccomandazioni dettate dalle Linee Guida, attraverso l'adattamento al contesto locale, con l'intento di coordinare e realizzare gli interventi nei confronti dei pazienti
PGHD	Patient Generated Healthcare Data	Dati relativi alla salute creati, registrati o raccolti da o da pazienti (o familiari o altri caregiver) per aiutare a risolvere un problema di salute.
PIC	Presa In Carico	Assunzione di responsabilità rispetto al buon fine di un fatto (nuovo) richiesto.
PMBok	Project Management Body of Knowledge	Guida pubblicata dal Project Management Institute che ha lo scopo di documentare e standardizzare le pratiche comunemente accettate di project management.
PMIS	Project Management Information System	Sistema informativo per la gestione digitale di progetti.
PNRR	Piano Nazionale Ripresa e Resilienza	Il Piano, che si sviluppa in sei Missioni, ha tre obiettivi principali. Il primo, con un orizzonte temporale ravvicinato, risiede nel riparare i danni economici e sociali causati dalla crisi pandemica. Con una prospettiva più di medio-lungo termine, il Piano affronta alcune debolezze che affliggono la nostra economia e la nostra società da decenni: i perduranti divari territoriali, le disparità di genere, la debole crescita della produttività e il basso investimento in capitale umano e fisico. Infine, le risorse del Piano contribuiscono a dare impulso a una compiuta transizione ecologica.

Definizione	Significato	Descrizione
PUA	Punto Unico di Accesso	Sportello polifunzionale che promuove l'integrazione sociosanitaria dei servizi per soddisfare i bisogni di salute della persona intesa nella sua globalità, adottando moduli organizzativi integrati.
REST	Representational State Transfer	Stile architetturale per sistemi distribuiti.
RSA	Residenze Sanitarie Assistenziali	Le Residenze Sanitarie Assistenziali sono strutture che offrono un servizio residenziale finalizzato a fornire interventi di protezione socio-assistenziale e sanitaria a persone (anziani e adulti) non più autosufficienti. In molti casi per le persone accolte nelle RSA risultano inadeguati altri tipi di sostegno oppure presentano gravi patologie e pertanto necessitano di un'assistenza costante, anche di tipo sanitario.
SaaS	Software as a Service	Un metodo di distribuzione e concessione di licenze di software in cui il software è accessibile online tramite un abbonamento, anziché acquistato e installato su singoli computer.
SaMD	Software as a Medical Device	Software destinato ad essere utilizzato per uno o più scopi medici che svolgono tali scopi senza far parte di un dispositivo medico hardware.
SI	Sistema Informativo ASST/IRCCS	Il complesso dell'architettura hardware e software di supporto ai processi clinico-scientifici ed amministrativi all'interno dell'ASST/IRCCS.
SNOMED CT	Systemized Nomenclature of Medicine - Clinical Terms	Raccolta strutturata ed organizzata di terminologie mediche adottate nella maggior parte delle aree dell'informatica clinica (ad es. malattie, procedure, microorganismi, ecc.).
SSN	Servizio Sanitario Nazionale	Sistema di strutture e servizi che hanno lo scopo di garantire a tutti i cittadini, in condizioni di uguaglianza, l'accesso universale all'erogazione equa delle prestazioni sanitarie in ambito nazionale.
SSR	Sistema Sanitario Regionale	Sistema di strutture e servizi che hanno lo scopo di garantire a tutti i cittadini, in condizioni di uguaglianza, l'accesso universale all'erogazione equa delle prestazioni sanitarie in ambito regionale. Nel caso specifico per la Regione Basilicata
SVAMA	Scheda Valutazione Multidimensionale dell'Adulto e dell'Anziano	Scheda di valutazione che viene compilata dal medico di famiglia, dall'infermiere e dall'assistente sociale del Comune, che riassume tutte le informazioni utili a descrivere, sotto il profilo sanitario e socio-assistenziale nonché delle abilità residue, le condizioni dell'anziano.
UCCP	Unità Complesse di Cure Primarie	Le Unità Complesse di Cure Primarie sono forme organizzative di assistenza sanitaria in ambito territoriale. Tipicamente collocate all'interno dei Distretti Sanitari di Base, hanno lo scopo di potenziare l'assistenza sanitaria sul territorio, evitare accessi impropri al Pronto Soccorso e, nel complesso, deospedalizzare le cure primarie.
UVM	Unità di Valutazione Multidisciplinare	Unità composta da medico di famiglia/pediatra, medici specialisti e assistente sociale della zona di residenza, che ha il fine di fornire un'ulteriore opinione, per i casi più complessi, sugli interventi che meglio rispondono alle esigenze dei pazienti.
VPN	Virtual Private Network	Rete privata virtuale che garantisce privacy, anonimato e sicurezza attraverso un canale di comunicazione logicamente riservato (tunnel VPN) e creato sopra un'infrastruttura di rete pubblica.

Tabella – Glossario

4 RIFERIMENTI

4.1 Documenti contrattuali

Rif.	Documento
#1	PIANO dei Fabbisogni ricevuto il 01/02/2024

Tabella dei documenti di contrattuali

4.2 Documenti di riferimento

La seguente tabella riporta i documenti che costituiscono il riferimento a quanto esposto nel seguito del presente documento.

Rif.	Documento
#1	BANDO DI GARA D'APPALTO – CONSIP S.p.A.
#2	LOTTO 2 - Relazione Tecnica "Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro, ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., avente a oggetto l'affidamento di Servizi applicativi e servizi di supporto in ambito "Sanità Digitale - Sistemi Informativi Gestionali" per le Pubbliche Amministrazioni del SSN" (ID SIGEF 2366)"
#3	CAPITOLATO TECNICO – PARTE GENERALE – "Gara a procedura aperta per la conclusione di un Accordo Quadro, ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., avente a oggetto l'affidamento di Servizi applicativi e servizi di supporto in ambito "Sanità Digitale - Sistemi Informativi Gestionali" per le Pubbliche Amministrazioni del SSN" (ID SIGEF 2366)"
#4	Piano di Qualità CONSIP - - AQSanità Digitale 3-PDQGenerale Lotto 2 V1.0.pdf

Tabella dei documenti di riferimento

4.3 Riferimenti alla documentazione contrattuale e al Portale di Governance

La documentazione contrattuale è disponibile al seguente indirizzo <https://www.consip.it/bandi-di-gara/gare-e-avvisi/gara-sanit-digitale-sistemi-informativi-gestionali>

Il Portale di Governo e Gestione della Fornitura è raggiungibile all'indirizzo: <https://www.dxc-sanitadigitalegestionali.it/portale/ambiti-e-servizi/>

5 CONTESTO DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Il progetto risponde alla esigenza esposte nel Piano dei Fabbisogni redatto dall'Ente che si colloca nell'ambito della Missione 6 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)2 dedicata alla "Salute", destinata a migliorare le dotazioni infrastrutturali e tecnologiche, a promuovere l'innovazione e allo sviluppo di competenze tecnico-professionale, digitale e manageriali del personale, in particolare nella componente reti di prossimità, strutture intermedie e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale che intendono rafforzare le prestazioni erogate sul territorio grazie al potenziamento e alla creazione di strutture e presidi territoriali (come le Case della Comunità e gli Ospedali di Comunità), il rafforzamento dell'assistenza domiciliare, lo sviluppo della telemedicina e una più efficace integrazione con tutti i servizi sociosanitari.

In particolare, il Progetto intende realizzare i servizi di manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva (MAC e MEV) per la evoluzione 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.

La gestione ed evoluzione del sistema "Fascicolo Sociale e integrazione nel Sistema Informativo Sociale della Basilicata" è finalizzata, pertanto, a fornire gli idonei e necessari strumenti che mettano in grado i vari livelli/attori coinvolti nelle politiche sociali regionali, di poter affrontare tutte le esigenze tecniche, gestionali e conoscitive legate alla programmazione, attuazione e gestione delle stesse.

In un'ottica di integrazione complessiva dei vari livelli, istituzionali, tecnici, operativi (Programmazione regionale, Ambiti Socio Territoriali, SISB, Fascicolo Sociale), il sistema sarà in grado di produrre la mappatura della domanda di servizi alla persona, potenziali e manifesti, di supportare la pianificazione e la programmazione dell'offerta da parte delle comunità locali, di favorire la decodifica e ricodifica della domanda espressa in funzione dell'offerta di servizi, individuando le prestazioni più appropriate, monitorando la loro erogazione e valutandone l'efficacia per promuovere i necessari adattamenti migliorativi.

L'obiettivo è quello di governare i territori in modo integrato; costruire processi partecipativi basati sull'aumento della circolazione delle informazioni; ridurre i controlli burocratici a favore della valutazione dei risultati prodotti dalle politiche locali in termini di benessere reale della popolazione: sono queste le direttrici portanti della programmazione regionale a supporto delle quali "agirà" il "Fascicolo Sociale e integrazione nel Sistema Informativo Sociale della Basilicata".

Per la parte socio-assistenziale e socio-sanitaria sono già attive rilevazioni periodiche, indagini tematiche, raccolte strutturate di informazioni sui dati dei Servizi offerti sul territorio dai comuni, dati puntuali rilevabili dal Fascicolo Sociale e, su più ampia scala, survey come quella effettuata sui bisogni sociali delle famiglie e della popolazione anziana. Sono disponibili, inoltre,

ulteriori flussi di dati prodotti dalle ASL. Per la parte più prettamente sanitaria esistono grandi moli di dati ma il modello di riferimento utilizzato è quello dei “flussi informativi” o “debiti informativi”.

Con la presente proposta si vuole partire dall’attuale modello organizzativo e, in un’ottica di visione strategica, realizzare un sistema di welfare completamente digitalizzato e “data-driven”. Per raggiungere questo obiettivo si vuole:

- salvaguardare e far evolvere l’attuale Sistema Informativo Sociale (SISB) in quanto già giacimento informativo strategico e strumento di digitalizzazione dei processi, in grado di offrire informazioni su tutti gli attori del welfare regionale: le persone; le persone che si aggregano e formano una comunità; le organizzazioni di varia natura, pubbliche, private e di Terzo Settore;
- trasformare i “flussi informativi” provenienti dalle varie aree del welfare regionale (politiche sociali e socio-assistenziali; politiche della famiglia, infanzia e terza età; disagi, disabilità, dipendenze, educazione alla salute, promozione della cittadinanza solidale, emigrazione ed immigrazione) in “data lake” che si attivano come organizzatori e ordinatori di dati in funzione di politiche Data-Driven.

Dal punto di vista strategico il welfare Data Driven è rappresentato da questa condivisione integrata di informazioni tra assistiti, organizzazioni pubbliche e private e professionisti.

5.1 Macro requisiti ed Obiettivi dell’Amministrazione

I principali elementi che caratterizzano la proposta sono:

- Un **ambiente centralizzato**, cloud ready, per l’archiviazione, l’elaborazione e l’analisi dei dati utile alla costruzione di indicatori di sintesi e che aiuti a isolare e dare significato alle informazioni in modo da supportare e guidare le decisioni dei responsabili regionali;
- Una **soluzione che implementi nuove indagini tematiche** che vadano a colmare o migliorare la conoscenza di specifici fenomeni e bisogni sociali o raccogliere dati su nuovi servizi;
- Una **soluzione tecnologica che consenta di gestire un repository di dati scalabile e flessibile** in grado di immagazzinare grandi volumi di dati di diversi tipi e che possa facilmente essere esteso per accogliere nuove informazioni.
- **L’estensione delle funzionalità gestionali e di digitalizzazione già disponibili** per gli Ambiti Sociali Territoriali ed i Comuni unito al rafforzamento del supporto operativo, anche on-site;
- La possibilità di **alimentare/integrare i flussi operativi e gestionali** con dati provenienti da fonti eterogenee;
- L’implementazione di **strumenti di supporto alla gestione dei processi**;
- Nell’ambito del progetto, un’attenzione particolare sarà dedicata alla **gestione della sicurezza e riservatezza dei dati sensibili** utilizzando la crittografia e tecniche di pseudonimizzazione.
- La stesura di un **piano di roll out del progetto** che preveda tutte le azioni necessarie a garantire: una formazione adeguata degli utenti differenziata per livello di utilizzo, una adeguata fruibilità e facilità di utilizzo degli strumenti di analisi (user experience), un processo di assistenza ed help desk (I° e II° livello) atto a garantire il continuo supporto agli utenti.

Tali direttrici rappresentano gli obiettivi principali: lo sviluppo di una cultura della programmazione condivisa tra Ambiti e Regione nella direzione di politiche basate sull’evidenza - che cioè progettino interventi e servizi sulla base di una effettiva rendicontabilità dei risultati raggiunti e di quelli programmabili – e, allo stesso tempo, flessibili – tali, cioè, da poter essere modificate in risposta a nuove evidenze e nuovi risultati.

Solo così la programmazione diventa strumento di riflessività e di apprendimento e consente di migliorare la qualità degli interventi e dei servizi, non solo in relazione alla domanda emersa ma anche ai mutamenti in corso.

6 OGGETTO DELL’INTERVENTO

6.1 Revisione dell’Architettura

Il Sistema attuale risponde alle esigenze della programmazione e della gestione delle politiche sociali. Tuttavia, la sua funzione non è solo quella di descrivere le risorse impiegate e le attività svolte nelle diverse articolazioni territoriali e organizzative, ma quella di facilitare la lettura dei bisogni e di sostenere il processo decisionale a tutti i livelli di governo. La disponibilità delle informazioni è, inoltre, funzionale alla diffusione della cultura del confronto e alla valutazione comparativa delle esperienze e dei risultati. L’architettura proposta, quindi, si configura come una piattaforma gestionale di servizi integrati e cooperanti che, attraverso una adeguata infrastruttura diffusa sul territorio regionale, dovrà dispiegare le potenzialità degli strumenti ICT per favorire la sistematica attività di networking indispensabile per costruire un solido sistema integrato di interventi e servizi sociali e dar voce alla dialettica tra tutti gli attori (decisori, operatori e destinatari dei servizi). Il Sistema, così come delineato nel seguente schema di sintesi, si articola in aree gestionali, con applicativi tutti basati su una interfaccia web. Oltre alla Regione,

che è promotrice del sistema, i destinatari sono i comuni singoli o in forma associata, gli ambiti, gli operatori sociali, gli utenti registrati, i cittadini ed enti con i quali il Sistema interagisce.

La realizzazione di un Sistema gestionale-amministrativo centralizzato a livello regionale consentirà al management di avere a disposizione le informazioni socio-assistenziali, socio-educative, socio-sanitarie ed amministrativo-gestionali utili a supportare sia le attività di programmazione che la gestione delle strutture organizzative e dei processi assistenziali basati su un nuovo approccio di welfare digitalizzato e data driven avvalendosi di strumenti di supporto gestionale e di analisi per il monitoraggio e analisi utili alla programmazione dell'offerta assistenziale.

Le attività sul fronte dell'interoperabilità permetteranno l'avvio di un proficuo interscambio informativo bidirezionale tra il Fascicolo Sanitario Elettronico ed il Fascicolo Sociale in ottica "fascicolo unico".

6.2 Rilevazioni Statistiche Periodiche

6.2.1 FLUSSO ASILI NIDO E SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA (COLLEGATO AL SINSE)

Relativamente al Flusso informativo asili nido e servizi alla prima infanzia si garantirà il continuo aggiornamento della modulistica e delle strutture dati alle specifiche già definite nell'ambito del progetto nazionale definito con l'acronimo SINSE. Nello specifico saranno:

- *apportate le modifiche degli strumenti di rilevazione in relazione al debito informativo che sarà definito in via definitiva a livello nazionale;*
- *programmati e realizzati 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;*
- *fornito il supporto funzionale per una efficace e tempestiva trasmissione dei dati del SISB verso il SINSE;*
- *attivate le rilevazioni dei dati per tre annualità su ciascuna unità di offerta;*
- *fornita 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 tre annualità;*
- *redatto e diffuso il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per tre annualità;*
- *alimentato il Sistema di Analisi dei Dati e, 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.*

6.2.2 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 garantirà l'adeguamento annuale e la trasmissione dei dati all'ISTAT secondo le specifiche rese disponibili a ciclo annuale dallo stesso 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. Nello specifico saranno:

- *apportate le modifiche degli strumenti di rilevazione in relazione al debito informativo che sarà definito in via definitiva a livello nazionale;*
- *programmati e realizzati 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;*
- *fornito il supporto funzionale per una efficace e tempestiva trasmissione dei dati del SISB verso l'ISTAT;*
- *attivate le rilevazioni dei dati per tre annualità su ciascuna unità di offerta;*
- *fornita 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 tre annualità;*
- *redatto e diffuso il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per tre annualità;*
- *alimentato il Sistema di Analisi dei Dati e, 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 (tra gli altri l'Istituto degli Innocenti - Centro Nazionale di Documentazione e Analisi per l'Infanzia e l'Adolescenza).*

6.2.3 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 garantirà 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). Nello specifico saranno:

- *individuare, mediante il confronto con gli operatori locali, i punti di forza e le criticità del lavoro dei servizi per l'affidamento familiare;*
- *ampliare il sistema informatico per la rilevazione periodica e sistematica di dati e informazioni significativi sulle condizioni dei minori;*
- *sottoposto 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.*
- *attivata la rilevazione dei dati per tre annualità su ciascuna unità di offerta;*
- *fornita 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 tre annualità;*
- *redatto e diffuso il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per tre annualità;*
- *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.*
- *alimentato il Sistema di Analisi dei Dati e, 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.*

6.2.4 Servizi di assistenza domiciliare

Relativamente al flusso informativo Servizi di Assistenza Domiciliare sarà garantito 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. Nello specifico saranno

- *sottoposti al vaglio gli strumenti di rilevazione e di definire eventuali modifiche laddove risulti necessario e in relazione ad ulteriori esigenze espresse all'Ente;*
- *fornire il supporto funzionale agli operatori per una efficace somministrazione delle schede di rilevazione, sulle modalità di raccolta dati e documentazione di interesse e tempestiva trasmissione dei dati del SISB*
- *attivata la rilevazione dei dati per tre annualità su ciascuna unità di offerta;*
- *fornita 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 tre annualità;*
- *redatto e diffuso il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per tre annualità;*
- *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.*
- *alimentato il Sistema di Analisi dei Dati e, 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.*

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

Relativamente al flusso informativo strutture a carattere diurno semiresidenziale sarà garantito 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. Nello specifico saranno:

- *sottoposti al vaglio gli strumenti di rilevazione e di definire eventuali modifiche laddove risulti necessario e in relazione ad ulteriori esigenze espresse all'Ente;*
- *fornire il supporto funzionale agli operatori per una efficace somministrazione delle schede di rilevazione, sulle modalità di raccolta dati e documentazione di interesse e tempestiva trasmissione dei dati del SISB*
- *attivata la rilevazione dei dati per tre annualità su ciascuna unità di offerta;*
- *fornita 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 tre annualità;*

- *redatto e diffuso il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per tre annualità;*
- *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.*
- *alimentato il Sistema di Analisi dei Dati e, 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.*

6.2.6 Indagine di soddisfazione dell'utenza

In linea con le funzioni d'utilità a cui è chiamato a rispondere il SISB, sarà realizzata nel corso del triennio una indagine sull'utenza volta a rilevare i livelli di soddisfazione riguardo alla rete dei servizi offerti.

L'indagine sonderà 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.

6.2.7 Indagine di soddisfazione degli operatori

In linea con le funzioni d'utilità a cui è chiamato a rispondere il SISB, sarà realizzata nel corso del triennio una indagine sugli operatori volta a rilevare i livelli di soddisfazione riguardo alla rete dei servizi offerti.

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.

6.2.8 Flusso della spesa relativa agli interventi ed i servizi 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 saranno integrati e resi disponibili tramite la piattaforma SISB. Nello specifico saranno:

- *acquisiti i dati messi a disposizione dall'ISTAT;*
- *fornita 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 tre annualità;*
- *redatto e diffuso il rapporto analitico-interpretativo relativamente ai dati raccolti nelle riedizioni con rilevazione dei dati per tre*
- *alimentato il Sistema di Analisi dei Dati e, 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.*

6.2.9 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 abbraccerà tutti gli ambiti tematici tipici delle politiche sociali come per esempio la famiglia, il lavoro, l'immigrazione, la disabilità e le diverse età della vita) fornendo 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 Relazione sarà redatta per tre annualità dando una fotografia "sullo stato dell'arte del sistema di welfare lucano", concordando con gli Uffici Regionali principali tematiche e specifici approfondimenti.

6.3 Fascicolo Sociale

6.3.1 Il Fascicolo Sociale Regionale

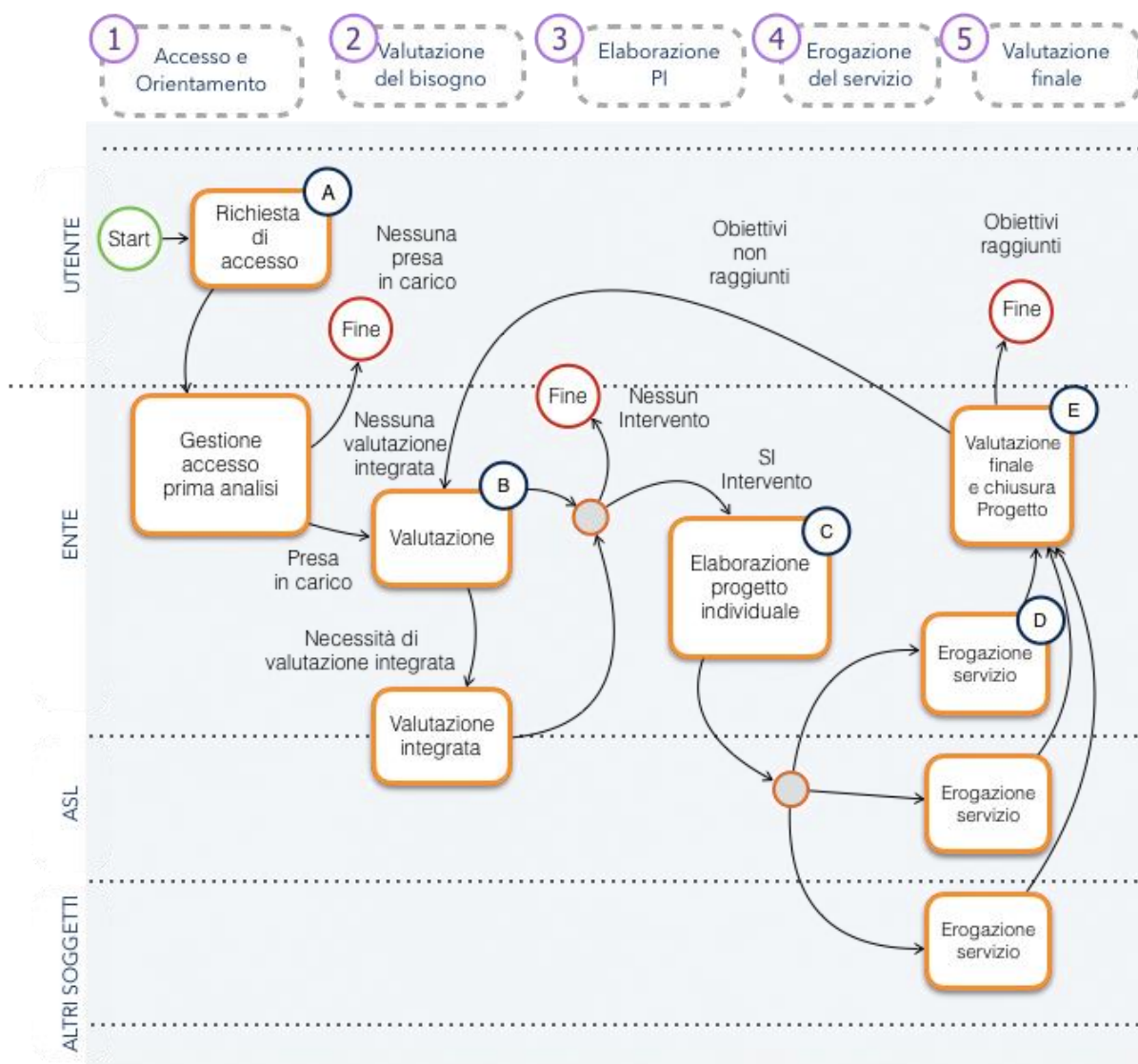
Il Fascicolo Sociale è considerato, a ragione, lo strumento principale attraverso il quale l'assistente sociale assume la responsabilità di "prendersi cura" di una persona che si trova in condizione di necessità. Il Fascicolo Sociale (similmente al fascicolo sanitario usato in medicina) segue l'intero 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".

Le principali caratteristiche del Fascicolo sociale regionale implementato 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.)
- fornisce dati di analisi ai diversi livelli di responsabilità.
- l'integrazione con l'anagrafe unica regionale degli assistiti (AURA)



Schema dei Macro-processi del Fascicolo Sociale



Workflow Macro-processi del Fascicolo Sociale

Il Fascicolo Sociale è 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 seguendo l'intero percorso assistenziale della persona assistita, dalla segnalazione fino alla dimissione. La sua compilazione nonché la relativa conservazione sono affidate al *case manager* ed ai membri autorizzati dell'equipe. Le sue principali caratteristiche si possono riassumere in:

- *raccoglie elementi descrittivi (quantitativi e qualitativi), che riguardano la persona titolare del bisogno e quelli relativi alla famiglia e al contesto nel quale la persona stessa vive;*
- *registra le valutazioni che il responsabile compie 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.)*

L'applicativo consente agli operatori degli Ambiti Territoriali a tal fine preposti, di provvedere alla presa in carico degli utenti in modo efficiente, efficace ed appropriato, favorendo la cooperazione tra tutti gli attori del welfare lucano, e significativamente con gli operatori sanitari per ciò che concerne i servizi sociosanitari.

Esso, pertanto, permette la raccolta delle informazioni di ogni cittadino che si rivolge al sistema integrato dei servizi, attraverso la registrazione dei dati relativi all'accesso, alla valutazione del bisogno (sociale o sociosanitario), alla composizione del progetto individuale di intervento ed al monitoraggio della sua attuazione.

L'uso del Fascicolo sociale, a tutti i livelli, contribuisce alla creazione di un repository individuale comprensivo di dati e di documentazione opportunamente digitalizzata, delle schede di valutazione impaginate con i *format* condivisi con gli operatori sanitari (SVAMA e SVAMD), nonché di procedure che consentono di descrivere in forma anonima ed aggregata le loro caratteristiche e di assolvere ai debiti informativi verso soggetti terzi.

Il Fascicolo Sociale sarà costantemente aggiornato negli step procedurali previsti in sequenza per ogni richiesta, con i nuovi dati dei bisogni sociali o sociosanitari decodificati in sede di valutazione, quelli del progetto individualizzato e delle prestazioni effettivamente erogate, ed infine, degli esiti conseguiti.

Il Fascicolo Sociale sarà ottimizzato in modo da permettere a tutti i professionisti di documentare chiaramente ogni fase ed evento del percorso socio-assistenziale in cui si articola il servizio sociale erogato in modo tale da consentire:

- *l'automazione di procedure uniformate;*
- *la gestione delle informazioni a livello di assistito e di rete di relazioni;*
- *la collaborazione fra i diversi attori attraverso l'integrazione della documentazione professionale e interprofessionale;*
- *l'interscambio di dati con soggetti esterni;*
- *l'analisi dei dati, sia puntuali che aggregati, per la produzione di reportistica direzionale ai fini del miglioramento dei servizi erogati, di governo del sistema e di supporto alle decisioni strategiche;*

L'evoluzione del fascicolo sociale, pertanto, nella visione proposta, non rappresenta solo un adempimento amministrativo/burocratico, quanto un'esigenza di presa in carico professionale che risponde anche a finalità conoscitive della domanda/bisogno espresso dal territorio per meglio programmare, gestire e valutare le politiche sociali in termini di efficacia ed efficienza, nonché per offrire dati corretti e attendibili circa l'appropriatezza delle prestazioni sociali. Saranno attivate letture statistiche aggiornate, capaci di rispondere ad ogni bisogno informativo cui la Regione, in ragione delle sue attività istituzionali, è chiamata a rispondere, oltre che contribuire in modo efficace, unitamente agli altri applicativi, alla programmazione dei servizi regionali.

La gestione complessiva del Fascicolo Sociale già prevede un insieme di moduli in grado di assicurare il presidio delle varie fasi: accesso, richieste SIA, Assegnazione/Riassegnazione Richieste Valutazione Rivalutazione, Creazione/ridiscussione Progetto Personalizzato Individuale, Attuazione PPI, (Erogazione Prestazioni), Verifiche PPI, Chiusura Richiesta, Modifica Prestazione in corso, Diario dell'Assistito, Gestione Agenda. Le ulteriori funzionalità che verranno sviluppate in MEV riguarderanno le Rendicontazione delle Erogazioni, la Consultazione del fascicolo da parte dell'utente e l'integrazione con il Fascicolo Sanitario.

6.3.2 Modulo Dipendenze

Il modulo gestisce la cartella clinica digitale per le strutture che operano nel campo delle dipendenze. L'accesso è consentito a tutti gli operatori delle strutture di cura e trattamento delle Dipendenze Patologiche, come Serd, Alcolologia, C.T., Centri Diurni, e gestisce le problematiche da dipendenza da sostanze, da alcol, gioco d'azzardo e altri comportamenti di addiction. Il modulo garantisce il valore medico-legale essendo conforme alle più stringenti regole e normative del settore e gestisce completamente l'intero processo dalla Prescrizione di qualsiasi farmaco (sostitutivo, con registro di carico/scarico, e altri farmaci da prontuario), la Somministrazione con registrazione puntuale di ogni uscita di farmaco, la gestione dei dispenser automatici, la produzione dei FileF, il carico/scarico del magazzino.

Gli interventi di Mev si occuperanno di:

- *ottimizzare l'attuale sistema di gestione del flusso SIND;*
- *estendere il modulo alle comunità terapeutiche prevedendo apposita formazione;*
- *integrare l'attuale sistema di autenticazione del modulo con il sistema di autenticazione regionale (SPID-CIE-CNS-eIDAS);*
- *estendere il sistema di reportistica a supporto dei dirigenti dei SER.D*
- *integrare la base dati all'interno del Data Lake per consentirne l'elaborazione da parte del modulo di Data Analytics;*
- *integrare il modulo di gestione anagrafica con quello del Fascicolo Sociale*
- *attivare, su richiesta dell'Ente, il flusso SIND Alcol*

6.3.3 Alzheimer

Il modulo si occupa della raccolta e gestione dei dati dei pazienti affetti dalla malattia di Alzheimer relativamente: alla prima valutazione; alle attività di assistenza; alle diagnosi; alla valutazione clinica, funzionale, cognitiva e comportamentale; alle terapie farmacologiche.

Gli interventi di Mev si occuperanno di:

- *integrare l'attuale sistema di autenticazione del modulo con il sistema di autenticazione regionale (SPID-CIE-CNS-eIDAS);*
- *integrare la base dati all'interno del Data Lake per consentirne l'elaborazione da parte del modulo di Data Analytics;*
- *integrare il modulo di gestione anagrafica con quello del Fascicolo Sociale*

6.4 Elenco Regionale Delle Strutture E Dei Servizi Socio-Assistenziali

L'Elenco 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'Elenco è integrato con le anagrafi già esistenti delle strutture e dei servizi dell'attuale SISB (Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata). L'Elenco gestisce 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".

Le attività riguarderanno la manutenzione evolutiva del modulo esistente, la consulenza specialistica ed il supporto operativo/formazione agli utenti.

6.5 Ambiti socio territoriali

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.

Il modulo software integrato nel SISB supporta gli Ambiti nel raggiungimento degli obiettivi sopra elencati mettendo a disposizione una serie di funzionalità per la raccolta di dati e l'analisi e monitoraggio di indicatori personalizzati.

Nella gestione degli ambiti un ruolo fondamentale lo ricopre la descrizione del profilo di comunità, supportato da elaborazioni di indicatori per l'analisi della domanda e dell'offerta dei servizi sul territorio e dei bisogni sociali dei cittadini. Gli strumenti di analisi che saranno resi disponibili permetteranno una programmazione dei Piani Intercomunali basata su dati reali, aggiornati che delineeranno una mappatura territoriale dei bisogni, della carenza, delle potenzialità, in coerenza con le aree individuate dai LEAPS. I dati territoriali deriveranno anche dall'interfaccia con fonti statistiche primarie e con flussi informativi di ISTAT e altre banche dati.

La piattaforma sarà in grado di consentire una visione d'insieme dei territori valorizzando gli indicatori principali, sia a livello regionale che di ambito territoriale.

Gli indicatori elaborati a supporto della programmazione sociale, comprensivi di quelli previsti dal capitolato speciale descrittivo e prestazionale, saranno:

Popolazione residente

- Tasso di variazione (totale, naturale e migratorio)
- Saldo migratorio interno
- Composizione della popolazione per età e genere (piramide dell'età)
- Densità della popolazione
- Rapporto di mascolinità
- Età media

- Indici di vecchiaia
- Indice di Invecchiamento
- Indice di dipendenza strutturale (totale, giovanile, senile)

Popolazione straniera residente

- Tasso di variazione
- Distribuzione per provenienza
- Incidenza degli stranieri sulla popolazione complessiva
- Indice di attrazione e generazione migratoria Nuclei familiari
- Distribuzione per numero di componenti
- Tipologia (coppie con figli minori, nuclei monoparentali con figli minori, anziani isolati, famiglie straniere con figli minori, ...)

Ambiente e territorio

- Estensione territoriale
- Zona altimetrica
- Percentuale di giornate annue con concentrazione di PM10 superiore alla norma, nei centri urbani
- Disponibilità di verde pubblico.

Salute e stili di vita, mobilità

- Tasso di mortalità grezzi e standardizzati per causa
- Speranza di vita alla nascita
- Distribuzione dei nati (fonte CEDAP) per: età, stato civile, istruzione e occupazione della madre; settimana della prima visita, modalità del parto, peso alla nascita.
- Tasso di Ospedalizzazione ordinaria e DH (dimissioni/10.000 abitanti)
- Tasso di TSO (persone trattate/10.000)
- Tasso di ricovero in strutture residenziali e semiresidenziali di Salute mentale (utenti/10.000 abitanti)
- Tasso di suicidi
- Tasso di motorizzazione (rapporto fra numero di autovetture e numero di abitanti)

Condizioni socio-economiche

- Forze di lavoro, Attivi, Occupati, Disoccupati (tassi, tassi di crescita e incidenze %, totale e per genere)
- Disoccupati per classi d'età
- PIL e VA ai prezzi di mercato, totale e pro-capite
- Reddito medio e mediano netto familiare
- Tasso dichiarazione sostitutiva unica per ISEE
- ISEE medio e mediano
- Indice di GINI di distribuzione del reddito.
- % Famiglie in povertà assoluta
- % Individui in povertà relativa
- % Famiglie in povertà assoluta
- % Individui in povertà relativa

Offerta programmata

- Distribuzione delle risorse programmate per fonte di finanziamento
- Incidenza delle risorse non utilizzate sul totale delle risorse programmate

- Distribuzione degli interventi programmati per macro-livelli, servizi e aree del nomenclatore
- Distribuzione delle risorse programmate per macro-livelli, servizi e aree del nomenclatore
- Quota capitaria media
- Quota capitaria deviazione standard
- Utenti programmati x 1.000 ab. per macro-livelli, servizi e aree del nomenclatore

Offerta effettiva dei servizi autorizzati

- Indicatori di dotazione strutturale (attraverso dati presenti nell'albo regionale: posti, operatori, superficie mq, mesi di attività, n. servizi e strutture, ...)
- Tassi di copertura territoriale, Tassi di ricovero, Tassi di presa in carico, Dotazione strutturale, Indici di saturazione.

Altre risorse del territorio

- Soggetti del privato sociale (profit e non profit) (Volontariato, Persone giuridiche, ecc.) /abitanti
- Indicatori di cittadinanza attiva (che potranno essere definiti con la committenza)
- Indicatori di dotazione di risorse sociali e culturali e del tempo libero (biblioteche, luoghi ricreativi e di aggregazione sociale e culturale, aree e strutture per lo sport ed il tempo libero, ecc.) (che potranno essere definiti con la committenza)

Gli indicatori proposti potranno essere integrati e modificati, in accordo con l'Ente, in fase di avvio e, successivamente, nell'ambito delle attività di manutenzione e consulenza specialistica.

6.6 Gestione del processo autorizzativo delle strutture socio-sanitarie

Il modulo estende il sistema di gestione delle strutture socio-assistenziali e socio-educative e si occupa della gestione dell'intero processo autorizzativo delle strutture socio-sanitarie così come regolamentato dalle deliberazioni e Leggi Regionali:

- DGR n.304/2017 – Approvazione definitiva dei Requisiti minimi strutturali, tecnologici ed organizzativi delle strutture sociosanitarie
- DGR n.340/2016 - Disposizioni in materia di autorizzazioni delle strutture sanitarie di cui artt.62 2 68 della LR 4 marzo 2016 N.5. Indirizzi applicativi
- Legge Regionale 28/2000 Norme in materia di autorizzazione delle strutture pubbliche e private
- Legge Regionale n.5 del 4 marzo 2016
- DDR 948/2020 Aggiornamento registro regionale delle autorizzazioni sanitarie – strutture sanitarie private – ed integrazione ai sensi dell'art.41 D. Lgs 22/2013
- DGR 170/2020 Manuale per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio-sanitarie
- DGR 217/2018 Disposizioni in materia di autorizzazioni delle strutture socio-sanitarie
- DGR 1218/2017 Requisiti minimi strutturali, tecnologici ed organizzativi delle strutture socio-sanitarie

In particolare, il modulo software:

- è integrato all'interno dell'attuale Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata in funzione presso il CTR Regionale e federato con il sistema di autenticazione della Regione Basilicata
- è predisposto per essere disponibile ai titolari/legali rappresentanti delle aziende per la presentazione delle istanze in modalità web
- permette di seguire e gestire in modo controllato tutto l'iter delle pratiche mettendo a disposizione statistiche di monitoraggio su attività e tempistiche
- permette la costituzione di un fascicolo digitale consentendo l'upload di documenti e scansioni

Le attività riguarderanno la manutenzione ordinaria ed evolutiva del modulo esistente, la consulenza specialistica ed il supporto operativo agli utenti.

6.7 Analytics

All'interno del Sistema Informativo Sociale della Regione Basilicata vengono acquisite e gestite un numero rilevante di informazioni provenienti: dalle rilevazioni periodiche puntuali sui gestori e titolari dei diversi servizi, dalle indagini e survey periodiche, dai dati prodotti dagli Ambiti e dai Comuni all'interno dei Piani intercomunali, dal Fascicolo Sociale.

Al fine di dare al management e ai funzionari maggiore consapevolezza informativa utile all'assunzione di decisioni circostanziate, secondo un approccio data driven, la Regione ha ravvisato l'esigenza di far evolvere i propri strumenti di supporto alle decisioni, in modo da aumentare il grado di fruibilità delle informazioni a livello sia strategico che operativo.

Le attività di questo modulo intendono mettere a sistema tutti i dati (socio-educativi, socio-assistenziali e socio-sanitari) raccolti a livello regionale, provinciale e di ambito territoriale, per ampliare e migliorare la disponibilità di informazioni sulla pluralità delle caratteristiche che contraddistinguono il territorio di riferimento e il dominio tematico che caratterizza l'area del welfare.

La disponibilità di strumenti conoscitivi strutturati, scientificamente rigorosi e di qualità sono un elemento cruciale nei processi di programmazione e di valutazione delle politiche sociali e rispondono alla crescente attenzione verso le politiche di welfare. La produzione di dati e indicatori disaggregati a livello territoriale, inoltre, gioca un ruolo fondamentale in quanto aiuta a comprendere meglio le peculiarità dei territori e ad accrescere la consapevolezza dei decisori.

La piattaforma di data Analytics permetterà alla Regione di disporre di informazioni statistiche improntate alla massima tempestività e all'approfondimento dei bisogni sociali che si vanno ad inserirsi nell'ambito delle politiche di sviluppo e coesione del Ministero dello sviluppo economico e nel quadro delle più recenti azioni Comunitarie

La disponibilità di informazioni aggiornate permetterà alla Regione una costante attività di monitoraggio consentendo la misurazione continua del livello di disponibilità, accessibilità e qualità dei servizi pubblici nei diversi territori, al fine di valutare l'efficacia e l'utilità delle politiche sulla base dei miglioramenti nella disponibilità e qualità di beni e servizi collettivi.

Le attività previste riguarderanno la manutenzione ordinaria ed evolutiva del sistema.

6.8 Sistema Di Monitoraggio E Valutazione – Piani Intercomunali

Il monitoraggio e la valutazione rappresentano, 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 ed incidere nell'effettiva realizzazione di servizi e interventi.

Parte integrante che alimenta il sistema è il monitoraggio dei Piani intercomunali, che rappresenta un passaggio indispensabile per la programmazione degli interventi e l'allocazione delle risorse. Esso attiene a tre dimensioni operative: procedurale, fisico e finanziario.

Le estensioni previste consentiranno agli operatori dell'Ufficio di Piano degli Ambiti Territoriali di registrare lo stato di avanzamento procedurale, fisico e finanziario degli interventi programmati nel Piano Intercomunale ed attraverso il loro monitoraggio, agli operatori regionali di gestire i procedimenti amministrativi ad essi connessi, quali ad esempio l'erogazione delle risorse assegnate.

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.

Gli strumenti messi a punto e richiamati dalle Linee guida della D.G.R. n. 917/2015 saranno opportunamente rafforzati 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.

Il sistema proposto prevede tre tipologie di monitoraggio:

- A. *Monitoraggio procedurale;*
- B. *Monitoraggio finanziario;*
- C. *Monitoraggio fisico;*

Il sistema di **monitoraggio procedurale** consente di verificare costantemente lo stato di attuazione degli interventi attraverso la raccolta di informazioni sull'iter procedurale di ciascun servizio programmato, con particolare riferimento alle date di

realizzazione delle principali fasi di attuazione e/o all'individuazione di eventuali ostacoli all'implementazione della programmazione sociale degli Ambiti. Il monitoraggio riguarda:

- la scomposizione di ciascuna procedura in singoli passaggi (step procedurali);
- la previsione dei tempi occorrenti all'espletamento di ciascun passaggio.

Tale rilevazione deve consentire, per ciascun Ambito, il corretto svolgimento delle fasi di avvio e conclusione lavori, fornendo le informazioni dell'iter di riferimento di ogni servizio programmato e attivato.

Gli obiettivi che il sistema di monitoraggio procedurale permette di raggiungere sono principalmente legati ai seguenti indicatori:

- *scarto temporale tra approvazione piano e attivazione servizi espresso in mesi/giorni;*
- *scarto temporale tra approvazione attivazione e avvio singolo servizio espresso in mesi/giorni*
- *n. avvisi pubblici pubblicati attivati ed espletati per affidamento servizi;*
- *n. avvisi pubblici espletati per affidamento servizi;*
- *tempo impiegato (espresso in giorni) per istruttoria domande avvisi pubblici per singolo servizio;*
- *numero atti di impegno per servizio per annualità*
- *numero atti di liquidazione per servizio per annualità*
- *n. consuntivazioni parziali per servizio per annualità;*
- *n. consuntivazioni totali per servizio per annualità.*

Il fine del **monitoraggio finanziario** è quello di verificare la corretta attuazione dei servizi programmati rilevando ed esaminando le spese realizzate per l'esecuzione degli stessi (impegni assunti, pagamenti sostenuti, ecc.). Esso riguarda:

- gli impegni ed i pagamenti/trasferimenti effettuati relativamente alle azioni poste in essere;
- le informazioni contabili e/o consuntivazioni provenienti dai Beneficiari per ciascuna operazione cofinanziata.

Gli obiettivi che il sistema di monitoraggio finanziario permette di raggiungere sono principalmente legati ai seguenti indicatori:

- *risorse effettivamente trasferite all'Ambito dalla Regione;*
- *risorse impegnate sul totale trasferito;*
- *risorse impegnate per fondo di provenienza;*
- *risorse liquidate sul totale trasferito;*
- *risorse liquidate per fondo di provenienza;*
- *ammontare complessivo economie di gestione;*
- *ammontare complessivo economie di gestione per singolo servizio;*
- *percentuale di scostamento finanziario tra risorse programmate e risorse liquidate totale;*
- *percentuale di scostamento finanziario tra risorse programmate e risorse liquidate per singolo servizio;*
- *importo parziale avanzamento spesa per annualità di riferimento;*
- *importo totale avanzamento spesa per annualità di riferimento;*
- *ammontare complessivo della quota di compartecipazione utenti;*
- *ammontare complessivo quota di comp. utenti per singolo servizio;*

Il **monitoraggio fisico** consiste nella misurazione di dati di *input* (risorse utilizzate) e di *output* (obiettivi fisici realizzati) nell'ambito delle azioni poste in essere in fase di attuazione dei servizi programmati.

Il monitoraggio fisico dovrà prevedere per ogni servizio programmato e realizzato:

- *durata in mesi dei servizi*
- *ore di servizio erogate*
- *n. servizi in continuità*

- *n. servizi di nuova attivazione*
- *n. servizi attivati distinti per tipologia*
- *n. utenti presi in carico (totale e per singolo servizio da nomenclatore)*
- *n. utenti distinti per maschi e femmine*
- *n. utenti in carico dall'annualità precedente*
- *n. nuovi utenti per l'annualità corrente*
- *ammontare complessivo quota compartecipazione per singolo servizio*
- *n. utenti che hanno compartecipato alla spesa*
- *n. unità personale impiegato*
- *distinzione profili professionali personale impiegati*
- *n. unità di personale pubblico distaccato*
- *n. unità pers. contrattualizzato*
- *profili professionali impegnati per l'erogazione dei servizi*
- *totale ore professionalità impiegate per singolo servizio*
- *n. UMI effettuate per l'annualità*
- *n. utenti presi in carico attraverso UMI con specifica per usi FSNA:*
- *n. utenti disabili gravi; n. utenti disabili gravissimi; n. ore in ADI a utenti disabili gravissimi*
- *n. tipologie servizi attivate attraverso UMI*
- *n. beneficiari accreditati affidatari di servizi*
- *totale somme servizi erogati*
- *somme effettivamente erogate per tipologia servizi*
- *n. avvisi pubblici espletati per affidamento servizi*
- *tempo impiegato (espresso in giorni) per istruttoria domande avvisi pubblici per singolo servizio*

L'output atteso è costituito da un archivio degli atti (note, decreti, etc.) dei procedimenti amministrativi connessi all'attuazione del Piano Intercomunale, da dashboard che permettano di cogliere attraverso indicatori sintetici il grado di realizzazione di quanto programmato, nonché da procedure in grado di assolvere ai debiti informativi.

Gli indicatori sintetici degli interventi e dei servizi attuati saranno resi disponibili, in accordo con l'Ente, nell'area pubblica del Portale e fruibili da cittadini e *stakeholders* in formato aperto, sia nella *home page* che nelle pagine di ciascun Ambito.

6.9 Integrazione ed interoperabilità

Si prevedono interventi volti ad integrare in modo completo:

- i diversi moduli del Fascicolo Sociale (Dipendenze e Salute Mentale) per monitorare i pazienti con doppia diagnosi;
- i dati gestiti dai Laboratori di Analisi Aziendali con il modulo Dipendenze;

ed a rendere possibile l'interazione tra Sistema Informativo Sociale e quello Sanitario.

6.10 Portale regionale

Il Portale del SISB è già attivo alla url **sisb.regione.basilicata.it** e prevede sezioni ad accesso pubblico e sezioni ad accesso riservato agli utenti accreditati. È integrato con il Sistema di autenticazione regionale (SPID) e contiene sezioni informative e statistiche a disposizione di tutti gli utenti.

Le attività previste si occuperanno:

- di una revisione tecnologica e del layout allineando il Portale alle più recenti tecnologie;
- dell'aggiornamento dei contenuti;
- della pubblicazione dei rapporti periodici

7 PROPOSTA PROGETTUALE

La nostra proposta, come soluzione d'insieme, è basata su un'architettura a microservizi cloud native, completamente scalabile e basata sui container, in grado di mantenere la separazione logica tra i contenuti dei diversi enti (multi-tenant), completamente cloud oriented e indipendente dal cloud provider, orientata all'uso estensivo di soluzioni open-source e standard come OpenAPI.

7.1 Approccio collaborativo alla realizzazione dei casi d'uso: il Design Thinking

Come già previsto dall'Offerta Tecnica presentata dal RTI per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro "Servizi applicativi in ottica cloud – Lotto 2", farà ricorso alla metodologia di Design Thinking per la realizzazione rapida di mockup grafici e prototipi, supportando il coinvolgimento anche ampio di rappresentanti dei diversi stakeholders individuati, in una logica di stretto co-working con l'Amministrazione. L'approccio collaborativo è basato sulla logica *Customer centric service design*, ed è in grado di abilitare la realizzazione di soluzioni applicative ad alto grado di usabilità, performanti e disegnate per soddisfare le reali esigenze dell'Amministrazione ed apportare eventuali modifiche in tempi rapidi (ISO/IEC 25010) sulla qualità del software. La Prototipazione, fase fondamentale del Design Thinking, utilizza un approccio basato sul **Rapid Prototyping** che consente di realizzare nel tempo di uno sprint Agile Scrum, tipicamente meno di 10 giorni, prototipi di applicazioni. Ciò permette di ottenere rapidamente una versione dimostrativa delle funzionalità offerte che fornisce all'utente una chiara idea di come sarà il prodotto finale.



7.2 Metodologie agili e approccio DevSecOps

I servizi richiesti porteranno ad un aggiornamento dell'architettura che sarà gestito applicando i dettami del framework **TOGAF** che sarà alla base del processo di disegno e sviluppo architetturale con un approccio evolutivo mediante **architetture di transizione** alla stessa stregua di servizi di sviluppo basati su metodologia **agile**. In particolare, per la conduzione delle attività di Analisi e raccolta requisiti funzionali/sviluppo prototipale/test/rilascio si ricorrerà al framework **SCRUM** opportunamente verticalizzato per meglio adattarsi al contesto ed al conseguimento degli obiettivi espressi nel piano dei fabbisogni e secondo il DevSecOps, che garantisce, tra l'altro, un approccio di "security by design". RTI suggerisce, inoltre, un modello di prototipazione alternativo, che consente **la riutilizzabilità del prototipo** e la sua evoluzione fino a diventare il prodotto finale attraverso la tecnica di Minimum Viable Product (MVP). Secondo questo principio del Lean Startup, il prototipo realizzato è inizialmente limitato nelle caratteristiche ma funzionante e quindi immediatamente rilasciabile agli utenti finali. Il principio utilizza un approccio iterativo all'implementazione dei processi grazie al modello DevSecOps ed aumenta il grado di adattabilità al cambiamento senza rinunciare alla visione complessiva del prodotto da rilasciare, facilitando lo sviluppo di soluzioni modulari basate sul rilascio incrementale di nuovi componenti seguendo il paradigma di Continuous Delivery/Continuous Integration.

In linea con il modello proposto, in seno al team che erogherà i servizi richiesti, verrà individuato il **Product Owner** che avrà la responsabilità di creare e gestire l'equivalente agile del **product backlog** che orienterà mano a mano l'esecuzione del servizio.

Per gestire il ciclo di vita delle componenti software sviluppate ad hoc e abilitare, al contempo, un efficace uso dei paradigmi DevSecOps e CI/CD (derivati dal modello DevSecOps), utilizzeremo una piattaforma orientata ai *cicli Agile*, basata sull'integrazione e sull'orchestrazione di tecnologie specializzate open source che garantiscono l'esecuzione del *ciclo di vita CI/CD*, dallo sviluppo ai test, dalla gestione della qualità del software alla gestione della baseline, dall'integrazione al rilascio continuo con l'automazione dei deploy (vedi configurazione nella figura che segue).

Il ciclo operativo da noi adottato si applica perfettamente sia allo sviluppo di nuove applicazioni, sia alla loro evoluzione in caso di MEV, MAD e MAC. I più recenti strumenti di test di mercato dispongono di un ampio set di *API* che ne abilita l'utilizzo all'interno di una piattaforma di controllo appena descritta: ciò *garantisce l'esecuzione automatica dei test* attraverso la creazione di scenari di *Test Automation* in cui la piattaforma invoca strumenti specializzati per l'analisi degli script di automazione corrispondenti ai casi di test definiti per la componente in rilascio.

7.3 "Security by Design"

La soluzione proposta è in piena armonia con il principio della "security by design" del Piano Triennale 2020-2022, ponendo un modello che sia votato a promuovere un paradigma di resilienza cibernetica che prevede che i rischi debbano essere valutati prendendo in considerazione i tre aspetti cruciali relativi al dato e cioè: Riservatezza, Integrità e Disponibilità. Durante le fasi di realizzazione, conduzione ed evoluzione del Sistema di Monitoraggio sarà assicurata l'identificazione dei rischi cyber ed il loro continuo monitoraggio proprio per garantire livello di sicurezza sempre più elevato, delle reti e dei sistemi informativi e dei servizi informativi a supporto dell'erogazione delle funzioni istituzionali, anche in linea con le normative vigenti, tra cui merita particolare attenzione la recente legislazione in materia di Perimetro di Sicurezza Nazionale Cibernetica - PSND (DPCM 30 luglio 2020).

7.4 Standard e linee guida

In linea generale la fornitura applicherà i seguenti standard e linee guida:

- OWASP Development Guide: Linee guide internazionali per lo sviluppo di applicazioni sicure per vari linguaggi
- UML 2.5: linguaggio di modellazione per l'analisi e il disegno orientato agli oggetti
- ISO/IEC 20000-1:2011: il primo standard internazionale sviluppato specificatamente per la gestione dei servizi IT (IT Service Management).
- UNI CEI ISO/IEC 12207: è lo standard ISO per la gestione del ciclo di vita del software.
- UNI CEI ISO/IEC 25000: vuole dare un contributo alla sicurezza, alla funzionalità e manutenibilità del software, alla accuratezza dei dati, al raggiungimento della soddisfazione dell'utente, in un'ottica preventiva e di qualità misurabile, tramite la definizione di modelli di qualità del prodotto misurato tramite SLA di progetto che possono anche fare parte degli SLA contrattuali dei vari A.S.
- ITIL: un insieme di linee guida nella gestione dei servizi IT (IT Service Management) e consiste in una serie di pubblicazioni che forniscono indicazioni sull'erogazione di servizi IT di qualità e sui processi e mezzi necessari a supportarli. L'RTI metterà a disposizione dei vari A.S. il suo personale certificato.
- Linee Guida AgID e Codice Amministrazione Digitale (D. Lgs. 26 agosto 2016, n. 179 e D. Lgs. 13 dicembre 2017, n. 217): sono le linee guida e gli standard che tutte le PA devono rispettare nell'implementazione dei loro sistemi
- Legge Stanca (D.M. 20 marzo 2013 pubblicato in Gazzetta il 16 settembre 2013)

8 DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI

8.1 Servizio di manutenzione evolutiva di applicazioni esistenti (MEV)

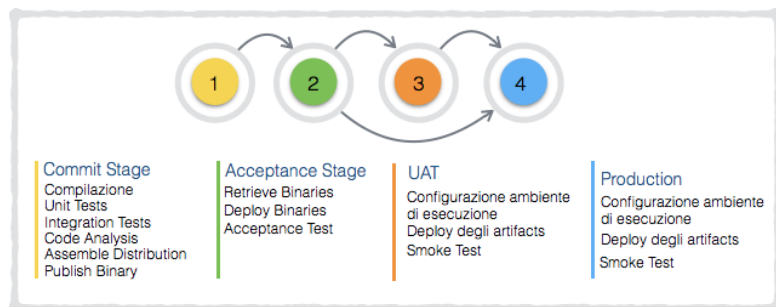
Per il processo di sviluppo e manutenzione del software il RTI si avvale di alcuni strumenti open source che permettono di tenere traccia delle richieste/notifiche del cliente, delle modifiche effettuate ai sorgenti, dei binari rilasciati. In particolare, si avvale: di un sistema per tracciare i bug e le richieste di modifica/estensione; di un Sistema di Controllo di Versione Distribuito (Git); di un Sistema per la gestione delle dipendenze e della pacchettizzazione; di un Sistema per la gestione dei progetti Java e build automation (Gradle); di un Sistema per la gestione delle configurazioni; utilizzandoli sinergicamente per la gestione della documentazione del ciclo di vita del software.

In particolare, lo sviluppo e la manutenzione dei moduli software che compongono il SISB si baserà sui principi DevOps e le tecniche del Continuous Delivery (CD) per:

- ♦ automatizzare tutti gli aspetti relativi al building, all'integrazione, al testing ed al deploying del software;
- ♦ implementare una pipeline di deployment a livello di team e di organizzazione;
- ♦ incrementare la collaborazione tra sviluppatori, testers ed operations;
- ♦ implementare una strategia di gestione della configurazione;
- ♦ automatizzare il test di accettazione dall'analisi all'implementazione;
- ♦ poter effettuare test di carico e test di requisiti non funzionali;
- ♦ implementare uno zero-downtime releases;
- ♦ gestire l'infrastruttura, i dati, i componenti e le relative dipendenze.

L'applicazione di queste tecniche si intreccia in modo naturale sia con le tecniche promosse dal DevSecOps che con quelle relative alla virtualizzazione. **Gradle** è utilizzato come tool di build, **GIT** come Source Version Control, **Jenkins** come tool di Continuous Integration, **Java EE** sarà il linguaggio di sviluppo principale dei componenti server, JavaScript (**AngularJS**) quello per lo sviluppo della WebUI.

La build pipeline proposta per il sistema SISB sarà composta dei seguenti stage:



8.1.1 Metrica di misurazione e dimensionamento

Il servizio sarà erogato in modalità progettuale e remunerato a **Corpo**.

La metrica considerata è **Giorni del Team ottimale di Evoluzione di Applicazione Esistenti**.

Si riporta di seguito il dimensionamento per la componente di Servizio di manutenzione evolutiva di applicazioni esistenti:

AREA "Servizi di sviluppo"			
Codice	Servizio	Metrica	Quantità
MEV	Servizio di manutenzione evolutiva di applicazioni esistenti	Team Ottimale	6.089

8.2 Servizio di migrazione applicativa al Cloud (MC)

La tipologia di attività proposta è di tipo "Re-platform o Trasferimento di piattaforma". La tipologia potrà essere comunque rivalutata con l'Amministrazione. Saranno definiti e valutati con l'Amministrazione i possibili interventi che consentano di attuare il massimo livello di ottimizzazione e beneficio nella trasformazione in cloud.

Si prevede, nell'ambito delle attività di migrazione applicativa al Cloud Regionale, anche una migrazione a una soluzione architetturale di virtualizzazione basata su Kubernetes.

Le attività saranno eseguite da personale tecnico in grado di assicurare la messa in campo una adeguata conoscenza specialistica: della piattaforma Cloud; dei principi di design cloud-native; delle metodologie consolidate di testing e test automation; delle tecniche di refactoring e trasformazione del codice sorgente al fine di garantire all'Amministrazione:

- l'ammodernamento tecnologico e il miglioramento strutturale dell'Applicativo, identificando le soglie target per gli indicatori di riferimento di manutenibilità e complessivo del livello di qualità del software;
- l'adeguamento alle linee guida del nuovo modello di interoperabilità della PA.

8.2.1 Metrica di misurazione e dimensionamento

Il servizio è erogato in modalità progettuale a **Corpo**. La metrica considerata è **Giorni del Team Ottimale di Migrazione Applicativa al Cloud**.

Si riporta di seguito il dimensionamento per la componente di Servizio di migrazione applicativa al Cloud:

AREA "Servizi di sviluppo"			
Codice	Servizio	Metrica	Quantità
MC	Servizio di migrazione applicativa al Cloud	Team Ottimale	189

8.3 Gestione e Manutenzione (MAC e MAD)

Obiettivo principale delle attività di manutenzione correttiva e adeguativa sarà quello di assicurare la continuità ed il corretto funzionamento di tutti i servizi applicativi messi a disposizione dal SISB. Le attività potranno essere avviate o da segnalazioni interne (team di sviluppo/test) che a seguito di segnalazioni di problemi da parte degli utenti e della relativa presa in carico da parte del servizio di Help Desk,

In particolare, saranno eseguite le attività dettagliate di seguito:

Pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata e di aggiornamenti periodici finalizzati a migliorare funzionalità, efficienza ed affidabilità dei prodotti

Lo scopo dell'attività è duplice:

a) tenere sotto controllo lo stato di funzionamento dei Sistemi virtualizzati installati presso il Data Center Regionale e della disponibilità dei servizi di rete;

b) tenere sotto controllo lo stato di aggiornamento dei diversi componenti software installati sui server virtuali.

Il monitoraggio in tempo reale dei sistemi e dei servizi software verrà assicurato mediante l'utilizzo di tool e procedure di monitoraggio attivo e sistemi di raccolta ed analisi dei log. Con cadenza mensile saranno eseguite ulteriori attività di analisi sui dati raccolti ed aggiornamenti finalizzati a migliorare lo stato di efficienza ed affidabilità dei sistemi:

- Analisi dei log per determinare possibili anomalie e problemi di sicurezza;
- Analisi delle performance per verificare la necessità di ampliamenti/miglioramenti delle risorse messe a disposizione dal Centro Tecnico Regionale o la possibilità di intervenire con una ottimizzazione della configurazione;
- Analisi delle regole del firewall;
- Verifica della cronologia dei comandi eseguiti con profilo di amministratore;
- Esecuzione e verifica del backup di tutte le macchine virtuali (attività che verrà eseguita anche in occasione di aggiornamenti della componente applicativa)

Con cadenza giornaliera sarà effettuata una verifica degli aggiornamenti di sistema e di sicurezza disponibili per ogni componente software e l'installazione o la pianificazione delle patch in funzione della loro tipologia e dei benefici attesi. Gli aggiornamenti che potrebbero avere un rilevante impatto sulla disponibilità dei servizi saranno pianificati in accordo con il responsabile dell'Ente.

Test e collaudo dell'operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione:

Il testing è un procedimento di verifica delle qualità di correttezza, completezza e affidabilità di un software. Per raggiungere questi obiettivi, la proponente attuerà, a seconda dei casi, test interni e esterni (con il coinvolgimento di un campione rappresentativo dell'utenza del sistema).

Come riportato nel paragrafo "Ciclo di vita del software", la proponente adotta per la pianificazione ed esecuzione dei test un insieme di strumenti, tecnologie e strumenti anche automatici che permettono di simulare un numero idoneo di scenari e casi d'uso. Questo permette l'individuazione anticipata di problemi di programmazione, di sicurezza e di prestazioni del sistema che andrà in produzione dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione. Dove è ritenuto necessario, come ad esempio per modifiche e/o miglioramenti che riguardano essenzialmente la UI, sono eseguiti degli appositi test per l'interfaccia con il coinvolgimento di un gruppo selezionato di utenti.

Al termine di ogni intervento di manutenzione che ha comportato un aggiornamento dei sistemi, sarà effettuato un collaudo dell'operatività eseguendo i necessari test selezionati tra: test delle funzioni; test operativi; test dell'interfaccia; test delle prestazioni; test della configurazione; test sulle procedure di ripristino.

Soluzione di problemi estemporanei (ripristino della operatività di componenti software affetti da malfunzionamenti):

Ogni problema riportato dal sistema di monitoraggio viene immediatamente analizzato dal team tecnico, classificato e pianificata una azione correttiva, di tipo remoto o tramite intervento di personale presso la Server Farm Regionale. A seguito di questo primo livello di intervento, se il problema viene classificato come incidente e registrato nell'apposito registro informatizzato (così come previsto nelle procedure ISO IEC 22301), si procederà alle azioni previste dal Piano per la Continuità Operativa, nel caso contrario, una volta risolto il problema, la segnalazione verrà chiusa sul sistema di tracking. Nel caso di incidenti che potrebbero aver determinato una diffusione non autorizzata di dati personali (data breach) saranno seguite, in accordo con il DPO della Regione, le procedure previste dal GDPR.

Aggiornamento della configurazione dei sistemi, in funzione delle modifiche apportate all'ambiente.

Determinante per il corretto funzionamento del sistema, a seguito di modifiche apportate all'ambiente motivate dalla pubblicazione di nuove versioni di moduli applicativi o dall'aggiornamento del software di base (Sistemi Operativi, RDBMS, Librerie, ecc..) è la *gestione della configurazione*.

La gestione della configurazione è un processo che ha lo scopo di assicurare la conoscenza, la completezza, l'integrità, la consistenza e la correttezza delle componenti di un sistema, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse, attraverso la registrazione della configurazione iniziale e la conoscenza dello stato delle modifiche proposte, della loro motivazione, della loro approvazione, della loro attuazione e della loro evoluzione. La gestione della configurazione comprenderà quindi le seguenti attività integrate: identificazione della configurazione; controllo della configurazione; registrazione dello stato di configurazione; audit sulla configurazione.

Aggiornamento dei moduli di interscambio dati

Verranno garantiti gli aggiornamenti dei moduli di interoperabilità e di interscambio dati con altri Sistemi quali:

- Presidi residenziali socio assistenziali (flusso ISTAT)
- Servizi socio-educativi per la prima infanzia (flusso SINSE, Uffici Regionali)
- Istituto degli Innocenti
- Albo delle Strutture e dei Servizi Sociali

- Casellario dell'assistenza INPS;
- Sistema Informativo dell'Offerta dei Servizi Sociali (SIOSS);
- SINBA Sistema informativo sulla cura e la protezione dei bambini e della loro famiglia;
- Sistema camerale
- AURA Anagrafe Regionale Assistiti
- Sistema Informativo a supporto del Programma Sociale Assegni di Cura
- Sistema Informativo per il supporto al programma sociale "Contributo per l'assistenza ai malati di SLA"
- Sistema Informativo per il supporto al programma sociale "Assistenza ai malati in stato vegetativo o minima coscienza"
- Sistema Informativo per il supporto al programma sociale "Contributi ai nuclei familiari delle persone con disabilità gravissime (art. 3 del D.M. 26 settembre 2016 ed art. 2 del D.M. 7 settembre 2017)"

Manutenzione ed aggiornamento software di sistema

L'Assistenza o supporto sistemistico ha il compito di svolgere tutte le attività atte a garantire il buon funzionamento delle componenti hardware/software dell'infrastruttura assicurando la continuità di servizio gestendo gli interventi di manutenzione sia conservativa che evolutiva, l'adeguamento dell'infrastruttura e l'aggiornamento di release software.

I servizi di assistenza sistemistica proposti hanno i seguenti obiettivi principali:

- mantenere in efficienza le dotazioni software del sistema informativo SISB;
- effettuare una manutenzione preventiva delle dotazioni software SISB al fine di garantire la disponibilità dei sistemi anticipando, per quanto possibile, malfunzionamenti che possano comprometterne la disponibilità e la sicurezza.

Le attività che saranno eseguite riguarderanno:

- la verifica di eventuali criticità relative alle prestazioni e alla sicurezza dei server;
- l'aggiornamento delle versioni dei vari software;
- l'ottimizzazione delle prestazioni;
- la verifica, manutenzione, installazione, configurazione di applicazioni software.

Il servizio di manutenzione sarà effettuato da personale altamente qualificato con esperienza pluriennale nella conduzione del Sistema SISB e di altri Sistemi di PA anche della stessa Regione Basilicata. Le attività di assistenza e manutenzione potranno essere eseguite da remoto con accesso protetto alla rete regionale tramite VPN o, se necessario on-site presso La Serve Farm regionale che ospita i sistemi BDR, sita in Via Verrastro – Potenza.

Adeguamento dei moduli applicativi per esigenze tecnologiche e/o normative ed organizzative dell'Ente

Il RTI si impegna a mantenere costantemente aggiornati i moduli applicativi adeguandoli a nuove normative (Regionali o Nazionali) ed applicando i necessari aggiornamenti tecnologici in modo da garantire la continuità operativa, la fruibilità del sistema e la protezione dei dati. Gli interventi di manutenzione garantiranno il tempestivo aggiornamento delle funzionalità applicative che dovessero rendersi necessarie per variazioni nella organizzazione dell'Ente (ad esempio, modifiche alle procedure operative che non necessariamente hanno prodotto una modifica normativa).

Ripristino delle caratteristiche del software applicativo in esercizio venute meno a seguito di malfunzionamenti non evidenziate in fase di rilascio (manutenzione correttiva);

Il RTI, tramite il suo servizio di Help-Desk, intercetta tutte le segnalazioni di malfunzionamento fatte dagli utenti. Il ticket aperto dagli operatori viene immediatamente notificato dal sistema di tracking al team tecnico che si occupa della soluzione del problema e della schedulazione di un nuovo aggiornamento da mettere in produzione dopo l'esecuzione dei necessari test. La stessa procedura viene seguita quando il ticket è aperto a seguito di una segnalazione automatica di malfunzionamento effettuata dal sistema di monitoraggio dei sistemi installato.

Tutte le attività di pubblicazione di aggiornamenti software sui Sistemi del SISB, sia di tipo sistemistico che applicativo, saranno eseguite nel rispetto delle procedure UNI EN ISO 9001 e ISO 27001 in modo da garantire rapidità, precisione ed adeguati standard per il trattamento e la sicurezza delle informazioni. Verranno rispettate, inoltre, tutte le procedure per la

pianificazione e l'esecuzione delle elaborazioni di test, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Ente.

Mantenimento delle caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico e di aggiornamenti per il miglioramento delle prestazioni, facilità d'uso, robustezza e sicurezza a parità di funzioni svolte;

L'aggiornamento costante dei sistemi e delle librerie software pone un importante problema di gestione delle configurazioni che può avere un forte impatto sulla sicurezza e sulla continuità dei servizi. Il RTI per garantire la stabilità e sicurezza dei sistemi del SISB, a fronte di modifiche delle caratteristiche o di innovazioni dell'ambiente tecnico, come meglio specificato nel paragrafo relativo al Ciclo di Vita del Software, si avvale di un sistema per la gestione dei progetti Java e build automation basato sui principi e le tecniche del Continuous Delivery (CD) che permette di automatizzare tutti gli aspetti relativi al building, all'integrazione, al testing ed al deploying del software. Tutto ciò, insieme alla esecuzione di quanto previsto nella procedura di Test e collaudo dell'operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione, garantisce il mantenimento delle caratteristiche del sistema in ordine alle prestazioni, alla sicurezza e alla efficienza della componente applicativa.

I servizi di Manutenzione riguarderanno i seguenti moduli software del SISB :

- Rilevazioni statistiche periodiche
- Fascicolo Sociale
- Sistema di monitoraggio e valutazione Piani intercomunali
- Albo regionale delle strutture e dei servizi socio-assistenziali
- Ambiti Sociali Territoriali
- Gestione del processo autorizzativo delle strutture socio-sanitarie
- Portale Regionale
- Analytics

8.3.1 Metrica di misurazione e dimensionamento

Il servizio è erogato in modalità progettuale a **Canone**. La metrica considerata è Canone per singolo FTE/mese MAC .

Si riporta di seguito il dimensionamento per la componente di Servizio di manutenzione Adeguativa e Correttiva (MC) di applicazioni esistenti:

AREA "Gestione e Manutenzione"			
Codice	Servizio	Metrica	Quantità
MAD -MAC	Manutenzione Adeguativa e Correttiva	Canone per singolo FTE/mese MAC	134

8.4 Supporto Specialistico

Il servizio di Conduzione applicativa offerto comprende le attività finalizzate alla gestione della soluzione applicativa per i seguenti ambiti:

- Gestione applicativi e base di dati
- Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web
- Supporto Specialistico

In particolare il servizio di supporto specialistico darà supporto agli operatori ed agli utenti anche nell'acquisire confidenza operativa nei confronti della soluzione rilasciata :

Sul piano operativo sarà predisposto un programma di supporto, condivisione della conoscenza e training on the job diversificato in funzione delle attività messe in campo, in relazione alle diverse necessità operative e in base alle esigenze manifestate da tutti i soggetti coinvolti nella produzione dei dati a fini statistici e amministrativi (dirigenti, amministratori, operatori, responsabili delle unità d'offerta, ecc.). A tale scopo, saranno predisposti secondo tappe concomitanti alle attività e alle esigenze informative:

- incontri periodici con i responsabili della Regione per un confronto sullo sviluppo dei processi di lavoro sottesi al Sistema Informativo, sulla condivisione degli obiettivi, dei contenuti e delle procedure attivate, oltre che sul rispetto

dei requisiti di qualità prefissati ovvero sull'efficacia, sulla tempestività, sull'accessibilità, sull'affidabilità e sulla completezza delle informazioni;

- interventi di supporto alla gestione dei flussi informativi attivati e da attivare nel SISB, per una efficace e tempestiva produzione dei dati e per l'assolvimento dei debiti informativi verso il livello nazionale;
- interventi di supporto dedicati ai soggetti responsabili delle unità di servizio per trasferire competenze, abilità e conoscenze sui contenuti e le tecniche riguardanti la compilazione degli strumenti di rilevazione;
- interventi di supporto volti allo sviluppo di una cultura della documentazione e dell'informazione statistica tra gli operatori dei servizi, nella prospettiva di promuovere collaborazioni tra tutti i soggetti del sistema (Regioni, enti locali, servizi sociali, ecc.) mirate al riconoscimento della ridondanza informativa e all'individuazione di archivi informativi esistenti, al fine di minimizzare la cosiddetta molestia statistica;
- interventi di supporto alla gestione dei dati pubblici e funzionali agli eventuali adeguamenti degli standard tecnologici secondo i principi e le disposizioni contenute nell'agenda digitale italiana. In particolare, saranno trasferite conoscenze riguardanti i requisiti necessari per una corretta ed uniforme comunicazione, le metodologie tecniche atte a garantire l'interoperabilità dei dati e i criteri che definiscono la partecipazione alla piattaforma dati;
- affiancamento per il trasferimento di know how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- interventi di supporto dedicati agli operatori del sistema informativo per favorire la conoscenza degli strumenti e dei dispositivi tecnico-metodologici di supporto al trattamento e all'elaborazione dei dati;

Gli incontri saranno organizzati periodicamente e in momenti concomitanti all'attivazione di specifiche attività/moduli e saranno corredati di una documentazione aggiuntiva di supporto (documenti di sintesi, demo, presentazioni multimediali). Infine, per valorizzare e rendere fruibile il patrimonio informativo del SISB, saranno organizzati degli incontri seminariali sugli esiti delle rilevazioni e sulle problematiche legate alle diverse attività dei flussi informativi, così come saranno forniti dei supporti utili per favorire la pubblicazione digitale dei prodotti. Tutti gli incontri ed i seminari saranno programmati in accordo con gli Uffici Regionali.

8.4.1 Sicurezza, disponibilità delle informazioni e privacy

Dall'analisi della letteratura in materia di cybersecurity e di casistiche disponibili emerge in tutta evidenza uno scenario preoccupante e in gran parte fuori controllo. Purtroppo, siamo ancora ben lontani dalla consapevolezza che l'adozione di comportamenti e contromisure adeguati alla mitigazione delle crescenti minacce "cyber" è elemento imprescindibile se si vuole tutelare la pubblica amministrazione, le imprese, i professionisti, i cittadini e, quindi, la nostra società e il nostro ordinamento.

A fronte, comunque, di importanti sforzi da parte delle Forze dell'Ordine di tutto il mondo, si sono ottenuti risultati poco significativi nel contrasto al cyber crime ed al cyber espionage, mancando una strategia ampia di contrasto al fenomeno e si è assistito all'aumento dei rischi e delle minacce.

Considerando che in Italia i danni derivanti da attacchi informatici si stima ammontino a 9 miliardi di euro (fonte Rapporti CLUSIT), si può capire l'importanza di appropriate politiche di prevenzione ed analisi dei rischi connessi alla sicurezza delle informazioni.

In questo contesto, non è rilevante capire se si subirà un attacco quanto invece quando ciò accadrà e quali saranno, probabilmente, le modalità attraverso le quali si resterà vittime.

La scrivente, per la gestione del SISB, propone un approccio integrato alle problematiche di sicurezza delle informazioni e continuità operativa basato sulle linee guida delle norme ISO IEC 27001 (Sicurezza delle informazioni)¹ e ISO IEC 22301 (Business Continuity). Per approccio integrato si intende l'introduzione dei principi di sicurezza delle informazioni in tutte le fasi del processo di sviluppo software ed erogazione dei servizi richiesti dal capitolato. Segue un riepilogo dei principali aspetti tenuti in considerazione dal sistema di gestione proposto:

- viene assicurata una adeguata gestione degli asset, del controllo degli accessi e dei supporti
- viene utilizzata la crittografia per proteggere la riservatezza e l'integrità delle informazioni gestite e trasferite sulla rete
- le informazioni ed i sistemi di elaborazione sono protetti contro i malware
- sono previste delle idonee procedure per la continuità operativa e il disaster recovery
- viene effettuata periodicamente una analisi delle vulnerabilità tecniche e delle minacce
- la sicurezza delle informazioni è progettata ed attuata all'interno del ciclo di sviluppo del software
- verrà elaborato e gestito nel SGQSI aziendale (Sistema di Gestione della Qualità e della Sicurezza delle Informazioni) un Piano per la Gestione degli Incidenti e la Continuità Operativa specifico per il SISB

- il personale viene reso consapevole degli aspetti di sicurezza mediante corsi di aggiornamento e sessioni di formazione

Documentazione prodotta

Entro i primi tre mesi dall'inizio delle attività e con frequenza annuale saranno revisionati e redatti i seguenti documenti relativi al sistema di sicurezza delle informazioni:

- Piano per Continuità Operativa
- Business Impact Analysis (BIA)
- Risk Analysis
- Piano di Trattamento dei Rischi

8.4.2 Disponibilità dei Servizi

L'attuale architettura del SISB prevede già l'utilizzo di macchine virtuali in configurazione ridondata in modo da permettere, in condizioni di funzionamento ordinario, un ottimale bilanciamento del carico di lavoro e, in caso di malfunzionamento di una macchina virtuale e/o fisica, l'immediata sostituzione, in maniera trasparente nei confronti dell'utente. Con questo Progetto si propone, come azione immediata, da effettuarsi entro i primi tre mesi dall'avvio delle attività, il rafforzamento dell'architettura a garanzia della continuità operativa mediante:

- l'introduzione di una nuova procedura di backup;
- la revisione del Piano per la Continuità Operativa;
- l'effettuazione di una Analisi del Rischio con conseguente redazione del Piano di Trattamento dei Rischi
- La revisione della Business Impact Analysis mappata sugli indicatori degli SLA di Progetto

L'evoluzione architetturale del Sistema che si propone va nella direzione di sistemi Cloud Ready permettendo così la migrazione del SISB verso il Cloud Regionale, con Livelli di Servizio tali da garantire un incremento notevole dei livelli di disponibilità e sicurezza, semplificando contemporaneamente tutte le attività di manutenzione ed aggiornamento dei sistemi.

8.4.3 Privacy delle informazioni

Il rapporto tra privacy e dati personali sensibili sullo stato di salute o sulla condizione economica comporta una serie di difficoltà, sia per la rilevanza dei principi da tutelare, sia per l'approccio degli operatori del settore alle tematiche proprie di protezione dei dati. In questo contesto, l'introduzione di sistemi informativi ed il trattamento digitale dell'informazione, ha ulteriormente complicato la situazione. Applicare la normativa in materia di trattamento dei dati personali e sensibili al settore sanitario porta con sé la necessità di temperare la giusta imposizione di norme e regole volte a tutelare la riservatezza della persona umana con le esigenze di celerità, di urgenza e di garanzia di salute del paziente.

Il nostro Codice sulla privacy (D.lgs. n. 196/2003), sulla base dall'art. 8, par. 3 della direttiva 95/46/CE che disciplinava i dati sanitari, ha deciso di adottare un approccio settoriale dedicando l'intero Titolo V (dagli artt. da 75 a 94), al trattamento dei dati personali in questo ambito. Tuttavia, bisogna confrontarsi con le nuove regole che, con il Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR) del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati che ha abrogato la direttiva 95/46/CE, sono obbligatorie per tutti i paesi dell'UE dal 25 maggio 2018. Il GDPR, infatti, al di là di riferimenti specifici relativi all'applicazione di alcune norme o istituti, non prevede un'apposita sezione dedicata al trattamento dei dati personali effettuato in ambito sanitario. Con questo non vuol dire che la materia in oggetto sia stata ignorata dal legislatore comunitario, anzi già al considerando 35 si legge che:

"nei dati personali relativi alla salute dovrebbero rientrare tutti i dati riguardanti lo stato di salute dell'interessato che rivelino informazioni connesse allo stato di salute fisica o mentale passata, presente o futura dello stesso..."¹.

Una definizione estremamente completa e dettagliata sintetizzata in qualche modo dall'art. 4, n. 15 del GDPR che per dati relativi alla salute intende: *i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute.*

I dati personali attinenti alla salute fisica o mentale sono qualificati dal GDPR come dati sensibili e, quindi meritevoli di una specifica protezione sotto il profilo dei diritti e delle libertà fondamentali. Inoltre, il Regolamento fa rientrare nella definizione di dati sensibili anche i dati genetici e quelli biometrici, il cui trattamento può esser soggetto a condizioni o limitazioni ulteriori, liberamente mantenute o introdotte dai singoli Stati membri.

L'art. 9 del GDPR sancisce come regola generale il divieto di trattare dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

Se l'introduzione dell'informatica e della telematica nel settore sanitario da un lato comporta indiscutibili vantaggi in termini di semplificazione e rapidità nel reperimento e nello scambio di informazioni fra operatori ed utenti, dall'altro, provoca un enorme incremento del numero e delle tipologie di dati personali, tra l'altro sensibili, trasmessi e scambiati, nonché dei pericoli connessi al loro illecito utilizzo da parte di terzi non autorizzati.

Alla luce, quindi, del nuovo Regolamento vanno tenuti presenti importanti principi come:

- Il principio della trasparenza (informativa e consenso)
- Il principio dell'accountability
- Il principio della privacy by design e by default

Inoltre, assumono particolare rilevanza i nuovi adempimenti:

- Il DPIA (Data protection Impact Assessment)
- Il Registro delle attività di trattamento
- Il data breach.

La proposta progettuale del RTI fa propri i principi fondamentali del nuovo Regolamento dando soluzioni per supportarne l'implementazione:

- Per quanto riguarda la **"privacy by design e by default"** introducendo, già in fase di progettazione, tecniche e metodologie che consentano il rispetto della normativa "nativamente" come, ad esempio la gestione delle autorizzazioni, il versionamento delle modifiche e cancellazioni, il ricorso alla **pseudonimizzazione** ed alla **crittografia**;
- **Accountability** - A partire dal sistema di raccolta e gestione dei Log, appositamente rivisto, saranno possibili analisi centralizzate, semplici e complete su tutti gli eventi garantendo risposte immediate agli Organismi di Controllo nel caso di richieste di dati ed event di data breach. In particolare, il sistema prevede 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.
- **Informativa e consenso** – mediante il supporto alla predisposizione dell'informativa per gli utenti che si accreditano al sistema ed alla raccolta e conservazione a norma del consenso avuto. L'architettura gestisce nativamente la cancellazione dei dati su richiesta degli utenti ("diritto all'oblio")

Il RTI utilizza un proprio tool software che fornisce tutti gli strumenti necessari per supportare i Responsabili della Protezione dei Dati (DPO) ed i Responsabili del Trattamento nel compito di rispettare il principio di accountability, documentando le scelte di compliance Privacy e gestendo in maniera integrata tutto quanto previsto dal GDPR. Il Tool sarà messo a disposizione dell'Ente, nell'ambito di questo Progetto, tramite accesso Web, per gestire:

- L'Analisi dei Rischi (una versione estesa del DPIA che include l'analisi di tutte le minacce e vulnerabilità previste dai controlli della ISO 27002¹)
- Il Registro delle attività di trattamento (Titolari e Responsabili)
- Il Piano di trattamento dei rischi
- La procedura di data breach
- La generazione della parte variabile dell'informativa

L'utilizzo di questo tool semplificherà le attività di ricognizione, registrazione e tenuta sotto controllo delle banche dati dei dati personali. Tutti i dati saranno resi disponibili tramite interfacce software a eventuali strumenti di gestione regionale per la tenuta dei Registri dei trattamenti.

8.4.4 Portale SISB

Le attività previste sono:

- creazione, classificazione e archiviazione dei contenuti del Portale SISB
- aggiornamento e fine-tuning del sito, mediante strumenti di analisi dell'uso del sito da parte dei suoi utenti, ovvero analisi dei contenuti, degli accessi e del traffico
- altre attività connesse di Content Management

¹ Si fa riferimento ai controlli previsti dall'Annex A ed in particolare a quanto descritto all'International Standard ISO/IEC 27002 Information Technology – Security Technique – Code of practice for information security control.

8.4.5 Metrica di misurazione e dimensionamento

- Il servizio Gestione applicativi e base di dati è erogato in modalità progettuale a **Corpo**. La metrica considerata è **Giorni del Team Ottimale di Gestione applicativo e basi dati**.
- Il servizio Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web è erogato in modalità progettuale a **Corpo**. La metrica considerata è **Giorni del Team Ottimale di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web**.
- Il servizio Supporto Specialistico è erogato in modalità progettuale a **Corpo**. La metrica considerata è **Giorni del Team Ottimale di Supporto Specialistico**.

Si riporta di seguito il dimensionamento per la componente di Servizi di gestione applicativi e basi dati:

AREA "Gestione e Manutenzione"			
Codice	Servizio	Metrica	Quantità
GAB	Gestione applicativi e basi dati	Giorni del Team Ottimale di Gestione applicativo e basi dati	704
FPS	Gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web	Giorni del Team Ottimale di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web	702
SS	Supporto Specialistico	Giorni del Team Ottimale di Supporto Specialistico	9.013

8.5 Servizi Infrastrutturali

I servizi Infrastrutturali comprendono le attività, pianificabili e no, finalizzate alla presa in carico e gestione ordinata ed efficiente delle architetture e di tutte le infrastrutture tecnologiche dell'Amministrazione a supporto del sistema informativo della sanità, nonché la loro evoluzione.

8.5.1 Supporto tecnologico

Il servizio di Supporto tecnologico ricomprende interventi di tipo tecnico relative ai seguenti ambiti di attività:

- supporto all'uso di nuovi prodotti;
- supporto alla realizzazione dei progetti di evoluzione infrastrutturale dell'Amministrazione;
- realizzazione di business case, studi, analisi di fattibilità, valutazione costi/benefici delle iniziative IT;
- analisi del Mercato ICT e predisposizione di materiale informativo per l'Amministrazione;
- assessment del parco tecnologico esistente dal punto di vista delle tecnologie e delle architetture;
- definizione di soluzioni IT per l'efficienza dei servizi informativi ed individuazione della soluzione maggiormente rispondente alle esigenze dell'Istituto, anche in ottica make or buy;
- supporto all'analisi dei rischi, allo sviluppo di modelli e metodologie standard per la gestione degli stessi, alla definizione e controllo delle azioni correttive necessarie;
- supporto per attività di change management complesse;
- supporto alla virtualizzazione di infrastrutture fisiche nell'ambito del CED dell'Amministrazione (migrazione Physical-to-Virtual);
- supporto alla migrazione e gestione di infrastrutture di tipo Cloud

8.5.2 Metrica di misurazione e dimensionamento

Il servizio è erogato in modalità progettuale a **Corpo**. La metrica considerata è **Giorni del Team Ottimale di Supporto Tecnologico**.

Si riporta di seguito il dimensionamento per la componente di Servizio Supporto Tecnologico:

AREA "Servizi di sviluppo"

Codice	Servizio	Metrica	Quantità
ST	Supporto Tecnologico	Team Ottimale	260

9 PIANO DI LAVORO GENERALE

In riferimento al Piano dei Fabbisogni sottoposto da Regione Basilicata, il presente Piano di lavoro espone le soluzioni organizzative e tecniche finalizzate a rispondere alle esigenze manifestate di raggiungimento degli obiettivi delineati. La pianificazione effettiva delle attività e i workpackages verranno condivisi con l'Amministrazione in fase di kickoff iniziale.

9.1 Pianificazione

Di seguito viene proposta la time-line della pianificazione di massima delle attività, che sarà confermata tramite la definizione del masterplan e della pianificazione di dettaglio durante le prime fasi di progetto e completata di tutte le informazioni utili ad una verifica costante dello stato avanzamento del progetto in tutte le sue fasi.

È da sottolineare che nella time-line di massima proposta, le attività legate alle funzionalità indicate nel piano dei fabbisogni sono da intendersi come delivery di epiche, secondo il modello DevSecOps descritto in precedenza. Infatti, per l’approccio proposto, per ciascuna epica il product owner, di comune accordo con il product management e con i referenti dell’ente appaltante, indicherà nel product backlog la priorità delle diverse user stories censite in modo il team possa rilasciare nei tempi previsti un Minimum Viable Product che risulti autoconsistente e di pronto utilizzo. Eventuali stories che non potranno essere deliverate nell’ambito degli sprint previsti dalla pianificazione potranno essere implementate in un secondo momento a seguito (per esempio) di una estensione del programma di intervento che dovrà essere opportunamente stimata. Di seguito si riporta a titolo esemplificativo una possibile distribuzione delle attività elaborata sulla base Piano dei Fabbisogni ricevuto:

La tabella seguente presenta il cronoprogramma generale di Progetto. Sono riportati a seguire i dettagli relativi ad ogni Attività

Attività	Anno 1		Anno 2		Anno 3	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Servizi di Sviluppo - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (MEV)						
Servizi di Sviluppo – Migrazione Applicativa al Cloud (MC)						
Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAD-MAC)						
Conduzione Applicativa – Servizi di gestione Applicativi e Base Dati (GAB)						
Conduzione Applicativa – Servizi di gestione del front-digitale, publishing e contenuti di siti web (FPS)						
Conduzione Applicativa – Supporto Specialistico (SS)						
Servizi Infrastrutturali - Supporto Tecnologico (ST)						

Cronoprogramma di dettaglio

[illegible]

[illegible]

Servizi di Sviluppo - Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti (MEV)																													
Ambiti Socio Territoriali																													
Gestione Profili di comunità																													
Definizione e gestione Livelli Leaps																													
Gestione Carta d'Ambito																													
Gestione Bilancio Sociale																													
Strutture di Piano																													
Test Operativo	SW, Manualistica																												
Formazione	Formazione																												
Avvio in Produzione	SW																												
Elenco Regionale delle Strutture e dei Servizi Socio-Assistenziali																													
Nomenclatore Regionale																													
Albo Regionale Strutture e Servizi																													
Procedure di autorizzazione																													
Test Operativo	SW, Manualistica																												
Formazione	Formazione																												
Avvio in Produzione	SW																												
Fascicolo Sociale																													
Rendicontazione delle erogazioni	Y1																												
Consultazione da parte dei cittadini	Y2																												
Integrazione con il Fascicolo Sanitario	Y2																												
Integrazione con il sistema di Data Analytics	Y1																												
Integrazione con il modulo di Salute mentale	Y3																												
Integrazione con il modulo di Neuropsichiatria infantile	Y3																												
Integrazione con il modulo di Gestione dipendenze e Alzheimer	Y3																												
Integrazione con modulo Gravissimi	Y3																												
Test Operativo	SW, Manualistica																												
Formazione	Formazione																												
Avvio in Produzione	SW																												
Sistema di Monitoraggio e valutazione																													
Revisione check-List e Panel degli Indicatori di performances	Documenti																												
Integrazione Dashboard di monitoraggio con implementazione nuovo panel indicatori	SW																												
Integrazione con il sistema di Data Analytics	SW																												
Test Operativo	SW, Manualistica																												
Formazione	Formazione																												
Avvio in Produzione	SW																												
Analytics																													
Revisione dashboard	SW																												
Integrazione con dati provenienti dal Fascicolo sanitario	SW																												
Integrazione con dati modulo di monitoraggio	SW																												
Test Operativo	SW, Manualistica																												
Formazione	Formazione																												
Avvio in Produzione	SW																												
Interoperabilità																													
Integrazione con Laboratori di Analisi - denze	SW																												
Integrazione con Fascicolo sanitario	SW																												
Integrazione moduli Fascicolo Dipendenze e Salute Mentale - pazienti con doppia diagnosi	SW																												
Test Operativo	SW, Manualistica																												
Formazione	Formazione																												
Avvio in Produzione	SW																												
Portale																													
- Revisione	Mese 2																												
- Manutenzione	Ogni 3 mesi	Documenti,																											

9.2 Date di attivazione dei servizi e durata

La durata della Fornitura è di 36 mesi decorrente dalla data di stipula del contratto esecutivo. Durante la fase di set-up il personale del Raggruppamento avrà il compito di:

- acquisire gli standard, linee guida e metodologie in uso presso la Stazione Appaltante;
- predisporre i collegamenti telematici e di rete con la Stazione Appaltante;
- configurare il Portale della Fornitura per il Contratto Esecutivo;
- Redigere i piani di lavoro di dettaglio relativi ai servizi da erogare.

9.3 Attività Propedeutiche all'attivazione dei Servizi

Per i servizi previsti dal Piano dei Fabbisogni è prevista la predisposizione di una fase di **Set-Up** delle attività previste, della **durata massima di 30 giorni**, avviata entro 5 gg dalla stipula del contratto.

La **metodologia di Set-up e di Subentro Standard** utilizzata è la **DXC Transition & Transformation Methodology (TTM)**, conforme alle linee guida ITIL 4 e già impiegata, in particolare, nella presa in carico di progetti presso clienti pubblici e privati. L'intera attività è coordinata da un Transition Manager, figura specializzata nella presa in carico di forniture complesse nell'ambito della PA. La tabella mostra le attività previste in ciascuna fase della metodologia.

In particolare, le attività previste all'interno della fase di Set-Up, sono di seguito descritte in tabella.

Fase DXC TTM	Attività svolte	Applicabile all'attività
1.0 - Program Management	Il Transition Manager redige e gestisce il Piano di Set-Up che include i rischi. Stima le attività, le risorse e i tempi in funzione dei rischi individuati, controlla l'andamento del Set-up e del Subentro attraverso la produzione dei KPI che vengono presentati all'Istituto per la valutazione periodica dei risultati ottenuti.	Set-up
2.0 Inizializzazione Fornitura	- Ingaggio e selezione delle risorse ricomprese all'interno dei CV presentati all'Istituto Contraente; identificazione degli stakeholder e delle interazioni con essi e loro tracciatura nel Piano della comunicazione.	Set-up
3.0 - Setup Infrastrutture e Ambienti	Acquisizione degli standard, delle linee guida e delle metodologie in uso presso l'Istituto; configurazione dei sistemi di supporto, degli ambienti operativi, delle licenze, dei manuali operativi, dei meccanismi per la profilazione delle utenze; predisposizione postazioni di lavoro; configurazione ambienti SW; attivazione e configurazione degli strumenti per garantire l'operatività dei servizi e, in generale, a supporto dell'erogazione delle attività previste dal CE.	

9.4 Fase di Avvio e Strategie di Implementazione

All'avvio del progetto, poniamo una particolare enfasi sulla creazione di un solido fondamento tecnico e operativo che garantisca successo e sostenibilità a lungo termine. **Questo passaggio è fondamentale e propedeutico all'avvio del piano di lavoro.** In questo contesto, abbiamo identificato due pilastri fondamentali su cui si baserà la nostra strategia iniziale:

1. **Revisione Architetture:** Un'analisi critica dell'architettura esistente per identificare opportunità di miglioramento e assicurare che la struttura tecnologica sia allineata con gli obiettivi di progetto.
2. **Utilizzo della Piattaforma di CI/CD:** Adozione di una piattaforma di **Continuous Integration and Continuous Delivery**: Come baseline sarà presa in considerazione la piattaforma CI/CD in uso presso la Regione Basilicata qualora questa non fosse disponibile o completa nella fase di avvio dei servizi, sarà concordato l'utilizzo della piattaforma proposta in accordo quadro dal nostro RTI.

Queste iniziative verranno attuate in stretta aderenza con i più elevati standard di sicurezza e resilienza, aspetti che consideriamo imprescindibili per lo sviluppo di una soluzione robusta e affidabile. La nostra metodologia enfatizza l'analisi dettagliata delle condizioni esistenti e un approccio adattabile per ottimizzare l'uso delle risorse e delle tecnologie disponibili. Sulla base dei risultati degli assessment iniziali e conformemente a quanto previsto dal capitolato di Accordo Quadro, saremo pronti ad adottare le strategie operative più adatte, che includono:

- **Valorizzazione degli asset e dei processi regionali esistenti**, per allinearli con gli obiettivi del progetto, preservando e potenziando l'efficacia delle soluzioni in atto.
- **Miglioramento mirato dell'infrastruttura e dei processi regionali**, per aumentare l'efficienza operativa e la capacità di resilienza del sistema, affrontando proattivamente eventuali sfide.
- **Adozione di soluzioni innovative**, per rispondere con efficacia alle necessità specifiche del contesto regionale, assicurando un livello di eccellenza operativa e tecnologica.

La nostra proposta è progettata per essere estremamente flessibile e capace di adattarsi alle diverse esigenze che possono emergere durante il corso del progetto, basandosi su un'analisi iniziale dettagliata e in linea con le specifiche tecniche richieste. Ci impegniamo a superare le aspettative del cliente, promuovendo un progresso fluido e coeso del progetto, con particolare attenzione all'integrazione e all'ottimizzazione dei processi regionali.

È fondamentale evidenziare l'**integrazione con i processi regionali**: le attività pianificate prevedono un coinvolgimento diretto dei processi regionali, che saranno adeguati, se già presenti, o sviluppati ex novo. Questo approccio garantisce che la soluzione proposta sia non solo tecnologicamente avanzata ma anche perfettamente allineata con le peculiarità e le necessità specifiche del contesto regionale di implementazione.

9.5 Gestione del rischio

La gestione del rischio intesa come l'identificazione e la comprensione di possibili rischi progettuali, l'analisi puntuale degli stessi e la definizione di azioni di mitigation sarà sistematicamente inclusa nell'ambito della gestione del progetto. Sulla base della esperienza maturata nella gestione di progetti simili, il RTI ha preliminarmente individuato dei possibili rischi e per ognuno di questi vengono proposte delle azioni per la loro mitigazione:

Rischio	Azioni di mitigazione
Trasferimento incompleto del know-how	Processo strutturato di addestramento che verifica reiteratamente le curve di apprendimento, l'autonomia nell'esecuzione dei compiti assegnati, la qualità del materiale didattico, la capacità di docenti e tutor e l'efficienza delle iniziative formative, concordando tempestivamente le eventuali azioni correttive/migliorative.
Incompletezza del patrimonio informativo disponibile e presa in carico	La metodologia "RightStep" intercetta lacune documentative e di know-how e attiva indagini bottom up, cicli di test e interviste ai Referenti dell'Istituto per la ricostruzione delle conoscenze mancanti. In riferimento a questo punto, l'Istituto fornisce supporto per una corretta presa in carico su tutte le tematiche di interesse.
Rischi indotti dalla molteplicità di attori coinvolti nel ciclo di vita delle soluzioni applicative	Si ricorrerà all'impiego di metodi agili (Agile ASAP, Lean, ecc.), che segmentano il prodotto complessivo in micro-rilasci auto-consistenti, rispondono tempestivamente alla variabilità dei requisiti e agevolano le interazioni tra i team e i sistemi coinvolti.
Rischi connessi al processo di dimensionamento.	La pianificazione di dettaglio e le risorse coinvolte saranno inclusi nel Piano Operativo di dettaglio ad inizio fornitura, che con una più puntuale individuazione delle risorse aggiuntive che saranno utilizzate per garantire la flessibilità necessaria a fronteggiare picchi di attività o altre criticità non prevedibili alla data di sottomissione del piano di lavoro generale.
Sicurezza delle informazioni: rischio di perdita o di intrusione	Utilizzo di connessioni protette e cifrate (SSL, VPN IPsec, connessioni dedicate, ecc.). Definizione chiara e univoca di ruoli e responsabilità già dalle fasi iniziali della fornitura (si prenda come riferimento la metodologia "RightStep" citata in precedenza) per l'accesso ai dati sia in lettura sia in scrittura.
Rischi correlati ai servizi continuativi e alla disponibilità delle applicazioni.	L'impiego del personale che ha realizzato il software installato in esercizio per il supporto successivo garantisce la massima copertura.
Improvvisa modifica dei requisiti (es. connessa al variare dei fabbisogni amministrativi, ad implicazioni tecnologiche, variazioni normative, ecc.)	Sono pianificati incontri con i Referenti dell'Istituto per qualificare la variazione dell'esigenza, contestualizzarla e concordare la nuova pianificazione e l'impegno delle risorse. In particolare, verranno individuate dai responsabili di progetto le aree di impatto e la soluzione operativa e tecnica per adeguare l'intervento ai fabbisogni, ad es. revisione dei requisiti, adeguamento degli output e delle funzionalità.

9.6 Vincoli e assunzioni

In questo paragrafo sono rappresentate sia le assunzioni fatte dal RTI, finalizzate ad una corretta ed efficace erogazione dei servizi richiesti, sia le assunzioni esplicitate dall'Istituto nel Piano dei Fabbisogni. Di seguito si dettagliano le assunzioni:

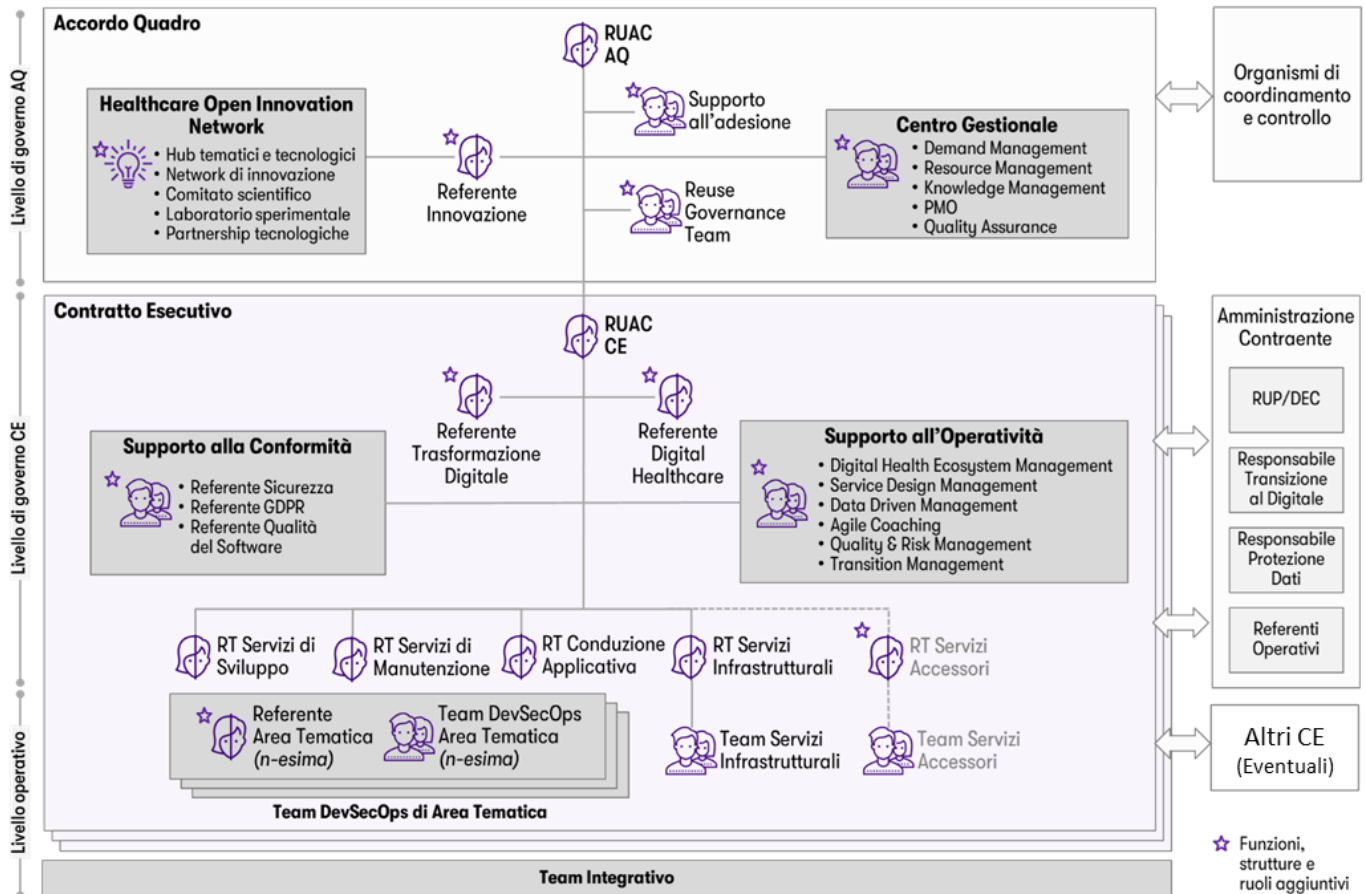
- **Agevole presa in carico:** a partire dalla data di stipula del Contratto Esecutivo si prevede di acquisire in modo agevole dall'Amministrazione o da terzi le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti, tramite ad esempio riunioni di lavoro, rilevazione delle configurazioni in essere sul sistema e esami della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, catalogo dei moduli e delle applicazioni, documentazione relativa agli sviluppi in corso, base dati, contratti con terzi, ecc.);
- **Proprietà software e codice sorgente:** tutti i prodotti software che si genereranno e realizzeranno per le progettualità previste dal seguente progetto esecutivo (compresi codice sorgente, eventuali moduli e librerie fornite), unitamente alla relativa documentazione tecnica di supporto, saranno di proprietà dell'Amministrazione;
- **Disponibilità Infrastruttura:** Si prevede che l'amministrazione metta a disposizione tutti gli ambienti (produzione, collaudo, test) necessari per il corretto svolgimento dei servizi richiesti e che sia disponibile l'infrastruttura in termini di risorse elaborative, storage, licenze, etc. affinché il Raggruppamento possa mettere a disposizione del committente le soluzioni realizzate per i servizi richiesti.
- **Privacy e coerenza con GDPR:** il RTI garantirà tutte le misure di sicurezza atte alla tutela dei dati personali previste dal regolamento UE 2016/679 con particolare riferimento all'articolo 25 che riporta due approcci fondamentali di tutela dei dati e della privacy secondo la privacy by design e la privacy by default con l'attuazione di misure tecniche e organizzative che tutelino i principi di protezione sin dal momento della progettazione dei sistemi oltre che nell'esecuzione del trattamento. L'RTI, garantirà comunque le misure minime previste dalla Guida all'applicazione del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali dell'autorità Garante per la protezione dei dati personali.

- Disponibilità documentazione completa di assessment (Processi/Sistemi/Anagrafiche/Eventi-Dati).

10 ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA

Il modello organizzativo adottato per l'erogazione dei servizi si basa sull'applicazione del principio Agile Organization, secondo il quale l'organizzazione non è fatta di gruppi di lavoro rigidi, ma si modifica e si adatta continuamente alle esigenze del Cliente.

Il focus organizzativo-operativo dei Team DevSecOps è riportato nella figura alla pagina seguente, nella quale vengono messi in evidenza i ruoli aggiuntivi di Referente Tecnico di Area (di dominio), insieme alla visione cross sul dominio (dai servizi realizzativi ai servizi di supporto specialistico) del Team. All'interno del singolo Dominio sono presenti più Team DevSecOps o perché coinvolti su più obiettivi realizzativi, e/o perché operativi su più task paralleli dello stesso obiettivo realizzativo.



Relativamente alle attività di sviluppo, il RUAC CE ricoprirà anche le funzioni di product management per cui si farà carico del program backlog, mentre il RT dei Servizi di Sviluppo avrà anche il ruolo di product owner e sarà il responsabile unico della definizione delle user stories che saranno collezionate e priorizzate nel product backlog.

A livello operativo la nostra organizzazione adotta un modello basato su team Agili DevSecOps composti da professionisti con preparazione multidisciplinare che operano su tutti i servizi (sviluppo, manutenzione, conduzione applicativa e infrastrutturale, supporto specialistico e, ove presenti, accessori); ciascun professionista dei team DevSecOps possiede infatti competenze trasversali che gli permettono di rispondere con un approccio end-to-end all'esecuzione dei servizi.

Ciascun team DevSecOps è coordinato da uno Scrum Master che garantisce la corretta applicazione dei principi dell'Agile Organization nell'esecuzione delle attività e, come accennato nella tabella precedente, tutti i team impegnati in diversi obiettivi che fanno riferimento alla medesima area tecnologica sono coordinati da un Referente di Area che assicura uniformità nell'approccio e nella realizzazione delle attività previste nelle varie aree.

10.1.1 Distribuzione dei servizi professionali nello sviluppo temporale del progetto

Le figure professionali saranno utilizzate per comporre il team di governance, supportare le attività progettuali ed erogare i servizi richiesti. L'approccio progettuale comporterà una significativa fusione tra il team di progetto, di supporto alla conduzione e la struttura di governance.

Le attività saranno condotte condividendo con continuità con l'Amministrazione gli obiettivi, le attività e l'effort stimato, con un orizzonte temporale determinato dalle risorse economiche a disposizione.

10.1.2 Sede di erogazione dei servizi

A seconda delle esigenze progettuali e nel rispetto delle normative vigenti, incluse le disposizioni relative al contenimento dell'emergenza sanitaria COVID-19, le attività oggetto dei servizi prestati saranno svolte in modalità remota, salvo casi in cui è strettamente necessaria la presenza.

11 PIANO DI QUALITÀ

Per il Piano della qualità contenente la descrizione dettagliata dei relativi obiettivi di qualità e la descrizione sintetica dei processi di controllo della qualità, si rimanda al Piano della Qualità Lotto 2 del RTI consegnato a Consip/AgID [Rif. *SPCC_RTI_PianoQualitàGeneraleLotto2 V1.0.pdf*].

12 SPECIFICHE DI COLLAUDO

Per le verifiche di conformità dei servizi si rimanda al documento ufficiale di collaudo dei servizi effettuato da Consip/AgID: "Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo dei servizi in ambiente di test (Test Bed)".

Fatta salva la possibilità di ricorrere alle verifiche di cui sopra, la fatturazione verso l'Amministrazione decorrerà dalla dichiarazione di disponibilità dei servizi da parte del Fornitore come definito nei rispettivi Piani di attivazione dei servizi. Le verifiche verranno effettuate dal Referente Tecnico dell'Amministrazione.

13 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE STATI AVANZAMENTO MENSILI

Al fine di verificare l'andamento del servizio, il Fornitore produrrà dei SAL (Stato Avanzamento Lavori) contenenti le seguenti informazioni:

- avanzamento delle attività relative al piano di realizzazione;
- evidenze di eventuali scostamenti rispetto al piano temporale di realizzazione;
- eventuali proposte per la nuova pianificazione delle attività;
- evidenze di attività correttive intraprese per la gestione delle criticità rilevate;
- consuntivo delle risorse utilizzate nel periodo di osservazione;
- varianti e modifiche emerse nel periodo.

I SAL saranno prodotti con cadenza bimestrale entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento del SAL. Tutti i SAL sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

14 DETTAGLIO IMPORTO ECONOMICO PROGRAMMATO

Come indicato al paragrafo 3.2 del presente Piano, l'impegno economico programmato complessivo è pari a **4.098.271,29€** IVA esclusa.

In particolare, si riporta di seguito un quadro sinottico dell'importo economico programmato, articolato per servizio/sotto-servizio, metrica, tariffa, quantità e importo:

Codice	Servizio	Tariffa	Quantità	Importo
MEV	Servizio di Manutenzione Evolutiva di Applicazioni Esistenti	€ 187,00	6.089,00	1.138.643,00 €
MC	Migrazione Applicativa al Cloud	€ 207,20	189,00	39.160,80 €
MAD-MAC	Manutenzione Adeguativa - Manutenzione Correttiva	€ 3.619,70	134,00	485.039,80 €
GAB	Servizi di gestione applicativi e basi dati	€ 179,30	704,00	126.227,20 €
FPS	Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web	€ 182,67	702,00	128.234,34 €
SS	Supporto Specialistico	€ 235,55	9.013,00	2.123.012,15 €
ST	Supporto Tecnologico	€ 222,90	260,00	57.954,00 €
	TOTALE			4.098.271,29 €

15 SUBAPPALTI

Il RTI intenderà avvalersi del subappalto, alle condizioni previste dalla normativa vigente, su tutto il perimetro dei servizi da erogare riportato dal Piano dei Fabbisogni.

16 CURRICULUM DELLE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE

Per erogare i servizi descritti nel presente Piano Operativo l'RTI fornirà competenze, esperienze e capacità richieste attraverso i profili professionali opportunamente selezionati e conformemente a "ID 2366 All. 2A Capitolato Tecnico Speciale Lotti Applicativi 1 e 2" e a quanto definito in "ID 2366 Appendice 1A ai CTS Lotti Applicativi - Profili Professionali" Gara Sanità digitale - Sistemi informativi gestionali- ID 2366 – LOTTO 2.

I Curriculum Vitae delle risorse chiave verranno forniti a seguito del Kick-off del Contratto Esecutivo.

17 RIEPILOGO ECONOMICO DEI SERVIZI

Il valore economico complessivo del piano operativo è dunque pari a **€ 4.098.271,29** Iva esclusa.