



CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO DELLA SOLUZIONE APPLICATIVA "GESTIONE CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA" E CANONE CLOUD, COMPRENSIVA DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA.

PREMESSA

Il presente capitolato definisce le specifiche tecniche e operative per lo sviluppo di una soluzione dedicata alla gestione di una cartella sociale informatizzata fruibile attraverso browser da qualsiasi Postazione di Lavoro, PC (user-friendly):

- o Sistema informativo web-based responsive con soluzione su Cloud ACN per la gestione della cartella sociale informatizzata strutturata secondo le Linee Guida di Regione Lombardia (aggiornamenti compresi nel tempo a seguito di modifiche da parte di Regione stessa);
- o Sistema unico per gestione Cartella sociale informatizzata relativamente a più Ambiti e Comuni del territorio della provincia di Bergamo;
- o Completa migrazione e portabilità (100%) dei dati contenuti nell'attuale database;
- o Accesso differenziato per diverse categorie di utenti/modularità delle funzioni (cittadino tramite SPID e CIE, Enti Territoriali, etc.);
- o Gestione della sicurezza e crittografia delle transazioni http;
- o Sistema di mailing/messaging interno real time;

Art. 1 - Oggetto del servizio

Dotarsi di un sistema informativo web-based responsive con soluzione su Cloud ACN per la gestione della cartella sociale informatizzata strutturata secondo le Linee Guida Nazionali e le Linee Guida di Regione Lombardia.

Caratteristiche di sistema

Il software dovrà essere *user-friendly* ed avere le seguenti caratteristiche:

- o flessibilità nella struttura e nelle personalizzazioni, per adattarsi al cambiamento dei bisogni, dei diversi contesti organizzativi e delle evoluzioni delle Linee Guida regionali sopra citate, attraverso la predisposizione di eventuali modifiche o integrazioni con altre procedure e servizi erogati, sulla base delle necessità del soggetto appaltante e dei soggetti utilizzatori;
- o aggiornamenti automatici dovuti a cambi legislativi che impattino sugli oggetti gestiti dalla procedura informatica;
- o gestione del work-flow e dei processi di profilazione dei fruitori secondo ruoli e autorizzazione di accesso;
- o funzionalità di gestione dei documenti e dei fascicoli, comunicazione fra i diversi servizi e operatori e annessa tracciabilità;
- o cruscotto dati, di analisi e sintesi, relativi a quanto inserito in cartella, oltre che riferiti alla gestione di indicatori utili alla gestione organizzativa e alla produzione di reportistiche sull'attività sociale di ciascun Ambito o Comune;



- o considerato l'elevato standard di sicurezza richiesto l'applicativo deve garantire il rispetto dei correnti livelli di sicurezza informatica, in ognuna delle sue parti, tra cui deve garantire l'uso del protocollo HTTPS e deve, pertanto rispettare la normativa privacy nazionale e comunitaria di cui al Decreto Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss. mm. e ii., e del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla loro libera circolazione.

Focus: Interoperabilità e personalizzazione

Possibilità di implementare idonee personalizzazioni del sistema informativo in modo da:

- essere predisposto per eventuali interoperabilità con sistemi informativi nazionali (SPID, CIE, INPS, ecc.), regionali (SMAF, flussi, ecc.) e con eventuali altri sistemi locali propri di ATS Bergamo, e/o ASST;
- possibilità di configurare l'applicativo, sulla base delle esigenze e di richieste dei singoli Ambiti territoriali sociali e/o Comuni, in modo da permettere personalizzazioni individualizzate.

Struttura e contenuti di base

Il software dovrà essere modulare, ossia consentire all'amministratore di sistema di definire profili di utenze diverse, ciascuna con visibilità su un set limitato di funzioni, in base al ruolo di appartenenza. Questo per consentire accessi protetti a dati sensibili. L'area di amministrazione del sistema, come tutti gli altri moduli, devono essere esclusivamente WEB.

Moduli principali che dovranno essere previsti:

- Segretariato Sociale
 - ▲ Scheda Anagrafica
L'anagrafica dei cittadini deve essere unica a livello regionale e si deve appoggiare alla banca dati anagrafica messa a disposizione dalla ATS. Pertanto, il software deve prevedere un meccanismo per prelevare le anagrafiche dei nuovi cittadini che si presentano allo sportello da una banca dati ATS.
La soluzione offerta deve essere integrata HL/ con la NPRI della ATS di Bergamo.
Tale attività dovrà avvenire real time nel momento in cui si sta compilando il fascicolo utente.
Dovranno essere gestiti i dati di domicilio e residenza del soggetto richiedente la presa in carico, i dati relativi alla situazione pensionistica, invalidità, stato civile ed il nominativo del Medico di Assistenza primaria del cittadino.
 - ▲ Scheda accoglienza
Deve essere possibile, scelta dall'anagrafica centrale, l'anagrafica del cittadino, gestire tutte le informazioni utili a meglio fotografare il contesto familiare, abitativo, di aiuto, reddituale e relazionale del cittadino che esprime il bisogno.
Deve essere possibile registrare il nominativo dell'operatore di riferimento per il caso.
Devono essere garantite: la gestione delle informazioni relative al nucleo familiare convivente, l'inviante, la rete di aiuto, i bisogni espressi, informazioni inerenti



eventuale protezione giuridica, frequentazione di strutture residenziali/semiresidenziali ecc.

La raccolta dati deve essere ricondotta alla tipologia di utenza richiedente (Anziani, Minori, Disabili ecc).

Le informazioni raccolte in accoglienza dovranno poter essere storicizzate all'interno dei singoli episodi di accoglienza registrati nella cartella.

- Cartella sociale informatizzata

- ▲ Presa in carico apertura cartella

- Scheda Anagrafica (come da segretariato sociale)
 - Scheda accoglienza (come da segretariato sociale)

- ▲ Gestione processo presa in carico

- Accesso e orientamento
 - Valutazione bisogno
 - Progettazione intervento
 - Erogazione del servizio
 - Monitoraggio
 - Valutazione finale

Deve essere possibile:

- registrare i dati rilevati durante la valutazione effettuata dall'operatore sociale (condizioni socio abitative, competenze nella vita quotidiana dettagliate all'interno di tabelle con item a scelta multipla, ecc.).
 - Gestire progetti attivati sul caso (Obiettivi del percorso assistenziale, data, servizi ed operatori coinvolti) con possibilità di agganciare documentazione allegata. Le informazioni raccolte in valutazione dovranno poter essere storicizzate all'interno dei singoli episodi di valutazione in modo da tener traccia di tutte le valutazioni fatte sul soggetto.
 - registrare i dati relativi ai servizi erogati (date, eventi, costo);
 - la suddivisione dei servizi sulla base dell'Area di Appartenenza dell'utente (Anziani-Dipendenze-Disabili-Emarginazione-Povertà-Immigrazione-Minori e Famiglie-Salute Mentale-Sportello Sociale-Tutela Minori);
 - una gestione amministrativa dei fornitori di servizi (gestione archivio fornitori con possibilità di visualizzare i contratti in essere ed avere per ogni fornitore l'elenco dei servizi offerti), degli operatori interni (dipendenti) con gestione anagrafica, rapporti contrattuali (tipologia contratto, gestione periodi di ferie, orari di reperibilità, ecc);
Altresì dovrà essere garantita la gestione agenda appuntamenti degli operatori (preventivo-consuntivo).
 - la suddivisione dei servizi sulla base dell'Area di Appartenenza dell'utente definita dalle Linee Guida regionali.

- ▲ Diario

La cartella sociale deve avere una scheda diario-funzione di registrazione in formato testo di annotazioni (colloquio, visita domiciliare, telefonata) con tracciatura di data ed utente e possibilità di agganciare eventuali documenti allegati.

- ▲ Documentazione

- ▲ Servizi



- ▲ Attività
- Istanze online del cittadino
 - ▲ Gestione bandi online con accesso da parte del cittadino per presentazione istanze
- Flussi regionali
 - ▲ Possibilità di gestione dei monitoraggi e flussi regionali (es. Misure FNA, FNPS, FSR, ecc.)
- Scadenziario
 - ▲ Possibilità di definire ed evidenziare scadenze rispetto ai diversi step della gestione della Cartella sociale
- Cruscotto statistico
 - ▲ Predisposizione di alcune estrazioni dati dalle cartelle sociali utili a fini rendicontativi e di programmazione delle attività di Servizio sociale.
I report devono essere in formato Excel e/o Excel like (Open Office) e devono:
 - estrapolare dati statistici sull'utenza;
 - estrapolare dati statistici sui bisogni;
 - estrapolare dati statistici sui servizi erogati;
 - estrapolare dati statistici sui costi finalizzati al monitoraggio ed alla pianificazione;
- produrre risposta al debito informativo verso Regione, Ministero, ecc.) utilizzando un formato dati tecnicamente compatibile per assolvere alle richieste.
- Fascicolo caregiver informatizzato
 - ▲ Sezione Caregiver
 - ▲ Sezione Assistito
 - ▲ Sezione Prendi in carico
 - Segnalazione
 - Valutazione
 - Progetto
 - Percorsi/contributi
 - Monitoraggio
 - ▲ Sezione Diario
 - ▲ Sezione Dettaglio
 - ▲ Sezione Documenti
 - ▲ Sezione Eventi
- Amministratore di sistema
 - ▲ Funzionalità a disposizione degli amministratori di sistema di ciascun Ambito territoriale per profilazione operatori, configurazione bandi, gestioni straordinari e cartella sociale (aperture, chiusure, eliminazioni, sblocco account, ecc.)

Servizio di formazione

L'ATS si attende 4 mezze giornate di formazione, di cui 2 in presenza, entro il primo mese di entrata in esercizio della soluzione.

Inoltre, richiede l'erogazione di almeno 2/3 percorsi annui di formazione dedicati, sia in presenza che da remoto, da svolgersi in modalità, date e orari concordati con



L'Amministrazione procedente e gli enti utilizzatori, al fine di garantire a tutti gli operatori di raggiungere la completa padronanza degli strumenti disponibili.

Inoltre, va garantito un raccordo e supporto continuo con Amministratore di sistema designato dall'Amministrazione procedente ed i referenti degli Ambiti territoriali Sociali locale finalizzato a garantire nel tempo il buon funzionamento ed il costante adeguamento ed implementazione della Cartella sociale a partire dalle esigenze di utilizzo che emergeranno dagli operatori.

Stesura del manuale d'uso e della relativa documentazione tecnica *in line* con le Linee Guida regionali e/o ministeriali vigenti per tempo.

Contesto tecnologico di riferimento.

L'Ente predilige prodotti a sviluppi. Detto in altri termini, il fornitore dovrà dimostrare di avere un prodotto alla data di stipula del contratto con l'Ente.

La soluzione dovrà essere installata nel CLOUD ARIA, a carico del fornitore. In questo caso il fornitore non dovrà quotare il canone del CLOUD.

Il servizio offerto dal fornitore dovrà essere conforme alle indicazioni funzionali del SISS3 di Regione Lombardia.

Il servizio offerto dal fornitore dovrà essere conforme alle indicazioni tecnologiche del gruppo CYBERSEC ARIA di Regione Lombardia.

Art. 2 - Durata del contratto e opzioni ex art. 120 del D. Lgs. n. 36/2023

Il contratto avrà, presumibilmente, la durata di 60 mesi, con possibilità di proroga.

Art. 3 - Modalità di esecuzione del servizio

Punto 1. Installazione/Consegna

Considerando la tempistica per migrazione dati dall'attuale sistema, l'attivazione del servizio dovrà avvenire entro 60 giorni dalla data di aggiudicazione della presente procedura amministrativa.

Punto 2. Collaudo

Il collaudo dovrà avvenire entro 20 giorni solari dalla data di installazione/consegna.

Punto 3. Help-desk

Il Fornitore dovrà fornire un servizio ticket help-desk a cui l'ATS dovrà riferirsi per tutte le chiamate operative e servizi di teleassistenza per problemi di natura tecnica-applicativa, con l'indicazione degli orari di fruizione del servizio;

Un help-desk significa:

- *almeno un indirizzo di posta elettronica*
- *almeno un numero di telefono fisso*
- *almeno un numero di cellulare*
- *almeno un indirizzo PEC*



Punto 4. Descrizione, livelli e penali specifiche del servizio

Descrizione servizio	Livelli di servizio (SLA) associati alla Licenza software	Penali specifiche associate alla Licenza software da applicare al Fornitore in caso di inadempienza	Note
Applicativo "Cartella Sociale Informatizzata" e relativi moduli	Installazione, configurazione e monitoraggio di licenze d'uso e relativa assistenza e manutenzione correttiva, preventiva e di adeguamento normativo	Per ogni giorno di ritardo nell'effettuazione di ciascuna prestazione contrattuale, l'ATS applicherà una penale pari all'1/1000 dell'importo contrattuale.	Servizio di Assistenza - Giorni di disponibilità: da lunedì a venerdì - Servizio di Assistenza - Orari disponibilità: orari ufficio; - Tempo di presa in carico e intervento anomalia CRITICAL E HIGH: entro 2 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema. - Tempo di presa in carico e intervento anomalia MEDIUM e LOW: entro 4 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema. - Tempo di risoluzione anomalia CRITICAL: entro 8 ore lavorative. - Tempo di risoluzione anomalia HIGH: entro 12 ore lavorative. - Tempo di risoluzione anomalia MEDIUM: entro 40 ore lavorative. - Tempo di risoluzione anomalia LOW: entro la pianificazione concordata.

Punto 5. Tavoli di confronto

Il Fornitore è tenuto ad un incontro, a cadenza annuale, finalizzato alla verifica dell'avanzamento di tutte le attività in essere (esito delle attività di manutenzione ordinaria, correttiva, preventiva, tecnologica, normativa ed evolutiva).

Tale attività dovrà essere concordata con l'ATS, al fine di garantire la disponibilità di entrambe le parti.

Qualora ve ne sia urgente necessità ATS potrà convocare incontri straordinari del Tavolo di confronto dandone comunicazione al Fornitore con congruo anticipo.

L'ATS si occuperà di tenere agli atti la documentazione prodotta durante questi incontri.

Punto 6. Livello di ingegnerizzazione



Una volta all'anno, ATS e Fornitore si incontrano per analizzare lo stato di ingegnerizzazione della infrastruttura tecnologica, dedicata al Fornitore, che ospita l'oggetto del servizio.

A seguito di tale analisi, se ritenuto opportuno, si concordano tra le parti (e si eseguono) uno o più interventi finalizzati a perfezionare la situazione.

Tale attività, sia in termini di contenuti, che di tempi, dovrà essere concordata tra le parti.

Punto 7. Ampliamenti

La soluzione offerta deve necessariamente consentire eventuali ampliamenti per garantire tutte le integrazioni funzionali che dovessero ritenersi necessarie.

Punto 8. Esclusioni

In generale, comunque, si intende escluso dal presente servizio solo l'HW necessario, sia lato client che lato server e i sistemi operativi (SW), sia lato client che lato server.

Art. 4 - Obblighi specifici e responsabilità del fornitore

La ditta aggiudicataria (di seguito chiamata semplicemente "ditta") è responsabile dell'osservanza di tutti i regolamenti e leggi vigenti ed emananti/e in materia. Essa sarà, inoltre, responsabile di infrazioni o danni comunque arrecati a persone o cose sia dell'Azienda sia di terzi.

Il fornitore si obbliga, oltre a quanto previsto in altre parti del capitolato a:

- eseguire il servizio a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti;
- osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prestazioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate durante l'arco di vigenza del contratto; a tal fine il fornitore si obbliga espressamente a mantenere e tenere indenne l'ATS da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti, restando in ogni caso espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla inosservanza delle norme e prescrizioni resteranno ad esclusivo carico del fornitore;
- avvalersi di personale adeguato in relazione alle diverse prestazioni contrattuali.

Il fornitore si impegna inoltre ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza, assicurazione e disciplina antinfortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

Il fornitore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto le disposizioni di cui al D.lgs. n. 81/2008 e s.m. e i...

Il fornitore si obbliga a non divulgare alcuna notizia concernente l'attività oggetto del presente capitolato, e a non farne un utilizzo tale da arrecare pregiudizio all'ATS; a tal fine il fornitore è tenuto a garantire che tale impegno sarà osservato dal proprio personale.

La ditta aggiudicataria, in relazione all'obbligo assunto con l'accettazione del presente capitolato, solleva espressamente l'ATS da ogni e qualsiasi responsabilità civile e penale relativa a infortuni, sinistri e/o danni, di tutti i generi, provocati nel corso dell'attività, dovuti anche ad omissioni, negligenza o altre inadempienze relative alle prestazioni contrattuali ad essa riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Punto 1. Responsabile tecnico



Il Fornitore dovrà indicare:

- il nome e cognome
- l'indirizzo di posta elettronica PEO
- l'indirizzo di posta elettronica PEC
- il numero di telefono cellulare del responsabile tecnico del Fornitore.

Punto 2. Responsabile commerciale

Il Fornitore dovrà indicare:

- il nome e cognome
- l'indirizzo di posta elettronica PEO
- l'indirizzo di posta elettronica PEC
- il numero di telefono cellulare del responsabile commerciale del Fornitore.

Punto 3. Riferimenti normativi

Il Fornitore è tenuto a citare, per ciascuna applicazione (o modulo di applicazione) oggetto del servizio, i riferimenti normativi delle DGR e/o D.lgs. e/o DPCM di riferimento.

Nel caso in cui una normativa sia stata implementata nel corso dell'anno, il Fornitore deve riportare anche la data di implementazione (della singola normativa).

Punto 4. Documentazione dell'oggetto del servizio

Il Fornitore è tenuto ad allegare, pena esclusione:

- relazione tecnica dettagliata dei servizi offerti.

Il Fornitore è tenuto, inoltre, ad allegare, se disponibili, i seguenti documenti:

- manuale utente (in formato PDF)
- manuale di installazione lato client (in formato PDF)
- manuale di installazione lato server (in formato PDF)
- manuale dell'amministratore (in formato PDF)
- FAQ (in formato PDF)

SISS

Gli applicativi integrati SISS3 devono essere mantenuti aggiornati, secondo le specifiche tecniche fornite e costantemente aggiornate da ARIA, Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti.

I tempi di rilascio di questi aggiornamenti sono quelli dettati dal cosiddetto Piano Annuale SISS.

TCO. Total cost of ownership

Il Fornitore è tenuto a specificare tutto ciò che dovrà essere installato lato client e lato server per il corretto funzionamento della soluzione applicativa, indicando per ciascun punto chi installa il requisito e se il requisito è a titolo oneroso per l'ATS di Bergamo (ossia deve essere acquisita una licenza con relativo esborso di denaro).

Tali risposte devono essere fornite in due sottosezioni chiamate:

- requisiti minimi lato client
- requisiti minimi lato server



In tali sezioni dovranno essere riportate quindi le specifiche, a titolo d'esempio, per:

- sistema operativo lato server
- database relazione lato server
- application server lato server
- ambiente di sviluppo applicativo lato server
- office (strumenti di produttività) lato server
- moduli sicurezza/crittografia lato server
- sistema operativo lato client
- database relazione lato client
- browser lato client
- ambiente di sviluppo applicativo lato client
- office (strumenti di produttività) lato client
- moduli sicurezza/crittografia lato client

Di seguito il dettaglio degli obblighi del fornitore relativamente all'assistenza sui moduli:

Manutenzione

Punto 1. Ordinaria, correttiva e preventiva

La manutenzione ordinaria e correttiva riguarda:

- la correzione di tutti gli errori, difetti, banchi dell'applicativo
- l'evasione di tutte le richieste ordinarie inoltrate all'Helpdesk del Fornitore.

Per quanto riguarda la manutenzione ordinaria e correttiva, il Fornitore si impegna a risolvere i problemi aperti nell'ambito degli SLA di cui sopra.

La manutenzione preventiva si traduce nel rilascio di nuove releases di quanto oggetto del servizio informatico fornito (applicazioni), che fissino situazioni di malfunzionamento o potenziali situazioni di malfunzionamento non ancora segnalate dalla ATS ma emerse in altre installazioni simili.

L'attività di rilascio avverrà da remoto e non comporta oneri per ATS.

Punto 2. Normativa

Il Fornitore è tenuto ad adeguare l'oggetto del servizio per rispettare le nuove disposizioni di legge, a carattere europeo, nazionale, regionale e/o locale.

Il Fornitore dovrà rilasciare tali modifiche con una tempistica che permetta all'ATS il corretto assolvimento del suo mandato, come per esempio l'evasione del debito informativo nei confronti di Regione Lombardia.

L'attività di rilascio avverrà da remoto e non comporta oneri per ATS.

Punto 3. Tecnologica

Il Fornitore si impegna ad adeguare, nei tempi e nei modi concordati con l'ATS, quanto fornito alle variazioni del contesto tecnologico (sia lato client che lato server) che dovessero intervenire nel corso della vigenza del contratto.

Il Fornitore, da questo punto di vista, si impegna sempre a fornire due alternative al Cliente. L'ATS, valutate le proposte, deciderà per una delle due soluzioni.



L'attività di rilascio avverrà da remoto e non comporta oneri per ATS.

Punto 4. Evolutiva

L'ATS formalizza una bozza scritta delle richieste (di manutenzione evolutiva).

Il Fornitore legge e corregge la bozza.

Il Fornitore comunica una ipotesi di costo economico e una ipotesi di tempi di delivery.

L'ATS formalizza una RdO.

Il Fornitore è autorizzato all'inizio dei lavori solo nel momento in cui l'amministrazione dell'ATS è in grado di fornire una prima formalizzazione della RdO stessa.

Il Fornitore evade le attività richieste nella RdO, nei vincoli dei tempi concordati e nel rispetto della qualità attesa.

L'attività di rilascio verrà effettuata, dal Fornitore, con proprio personale, presso la sede dell'ATS, concordando tra le parti (ATS e Fornitore) le modalità operative.

Nel caso in cui l'evoluzione nasca dal Fornitore, essa deve essere intesa come il rilascio di nuove releases di quanto oggetto del servizio informatico fornito (applicazioni) al fine di introdurre aggiornamenti di natura funzionale e/o migliorie, ritenute insindacabilmente dal Fornitore come facenti parte del perimetro del servizio stesso.

L'attività di rilascio, in tal caso, avverrà da remoto.

Il RUP

Arch. Andrea Bussolino

Il Direttore

S.C. Gestione Tecnico Patrimoniale

Letto, confermato e sottoscritto

La Ditta offerente

Data_____

All.: n.1 - Manuale Reportistica;

n. 2 – Linee guide Cartella Sociale Informatizzata;

n. 3 - Linee guide Cartella Sociale DM.31/2026.

Il Responsabile del procedimento: Arch. Andrea Bussolino

Il funzionario istruttore: Marina Facchinetti