

**RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DELLE ESIGENZE PER  
L'ACQUISIZIONE DI SOFTWARE PER IL DIPARTIMENTO DEI  
SERVIZI E POLITICHE SOCIALI DEL COMUNE DI TRIESTE**

## Indice generale

1	PREMESSA.....	2
2	Individuazione delle esigenze.....	2
2.1	Analisi del bisogno.....	3
2.1.1	Caratteristiche dell'amministrazione.....	3
2.1.2	Flussi operativi interessati dal software da acquisire.....	3
2.1.3	Ipotesi di ottimizzazione dei flussi.....	3
2.1.4	Strumenti necessari alla realizzazione dei processi operativi individuati.....	4
2.1.5	Requisiti, cioè dei bisogni a cui il software deve rispondere.....	4
2.1.5.1	Requisiti indispensabili.....	4
2.1.5.2	Requisiti non indispensabili.....	4
2.2	Individuazione dei vincoli.....	4
2.2.1	Stima dei tempi per la messa in esercizio della soluzione che il Dipartimento può assorbire.....	4
3	Analisi delle soluzioni a riuso delle PA e delle soluzioni Open Source.....	5
4	Analisi delle altre soluzioni.....	6
5	Conclusioni.....	7

## I PREMESSA

- Considerato che l'applicazione software denominata WelfareGo ed attualmente in uso al Dipartimento per i Servizi e le Politiche Sociali del Comune di Trieste (nel seguito Dipartimento) presenta le seguenti criticità:
  - incompatibilità con nuove tecnologie;
  - scarsa flessibilità per supportare un veloce cambiamento di processi e/o prodotti;
  - obsolescenza nella logica o nei dati;
  - scarsa possibilità di riuso;
  - scarsa possibilità di interoperabilità con altre applicazioni;
  - complessità (e conseguente scarsa manutenibilità) dovuta alla stratificazione degli interventi di manutenzione.
- Considerate le “Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni” (cap 2.3.3) pubblicate da AgID in [https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/lg-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs\\_publicata.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/lg-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs_publicata.pdf)

nel presente documento si procede con le seguenti macro fasi per l'individuazione della modalità di acquisizione del software per le esigenze organizzative del Dipartimento dei Servizi e le Politiche Sociali del Comune di Trieste (Dipartimento).

## 2 INDIVIDUAZIONE DELLE ESIGENZE

Si definiscono le esigenze specificando i bisogni e i vincoli (organizzativi ed economici) che condizionano le scelte per l'identificazione di una soluzione adeguata alle esigenze del Dipartimento.

## **2.1 Analisi del bisogno**

Tenuto conto di quanto definito nel Programma degli acquisti e nella Programmazione dei lavori pubblici (art. 21 del D. Lgs. n. 50 del 18/04/2016) il Dipartimento definisce come segue il proprio fabbisogno per l'individuazione della soluzione software.

### **2.1.1 Caratteristiche dell'amministrazione**

Il Dipartimento è strutturato sul territorio in più unità operative territoriali.

I dipendenti operano in mobilità su tutto il territorio del Comune di Trieste: in qualità di assistenti sociali oppure in modalità lavorativa agile per alcuni giorni della settimana.

La platea delle utenze comprende:

- gli assistenti sociali,
- gli istruttori amministrativi,
- i funzionari,
- gli operatori esterni di strutture, enti, o altri soggetti autorizzati dal Dipartimento,
- tutti i cittadini che richiedono l'accesso ai servizi del Dipartimento.

### **2.1.2 Flussi operativi interessati dal software da acquisire**

- gestione della cartella sociale dell'utenza riportante problematiche, dati anagrafici, reddituali e sanitari,
- rendicontazione delle prestazioni erogate dal Dipartimento,
- monitoraggio degli impegni di spesa,
- gestione e pianificazione dei pagamenti e delle fatture attive,
- integrazione trasparente con sistemi informatici al fine di colmare i debiti informativi.

### **2.1.3 Ipotesi di ottimizzazione dei flussi**

- Migliorare il rendiconto delle prestazioni erogate da parte di soggetti terzi ed autorizzati dal Dipartimento.
- Inserimento di domande di accesso ai servizi del Dipartimento in modalità on-line direttamente da parte del cittadino (ad esempio: richiesta accesso ai buoni spesa).
- Comunicazione trasparente per l'utenza da e verso altri sistemi informativi. A titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - il sistema informatico denominato Cartella Sociale Regionale della regione Friuli Venezia-Giulia,
  - la piattaforma per il coordinamento dei Comuni GePI,
  - il Sistema Informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali SIUSS di INPS,
  - il sistema per la protocollazione degli atti attualmente in uso presso il Comune di Trieste.

## **2.1.4 Strumenti necessari alla realizzazione dei processi operativi individuati**

Per la realizzazione dei processi operativi individuati sono stati identificati i seguenti strumenti:

- un servizio che operi in modalità Application Service Provider così come definito nel Dizionario delle Forniture ICT;
- uno o più prodotti software collocati presso il centro di un fornitore certificato AgID per i servizi cloud;
- l'erogazione del servizio suindicato in modalità Software as a Service (SaaS);
- l'accessibilità del software da qualsiasi luogo con connessione alla rete Internet.

## **2.1.5 Requisiti, cioè i bisogni a cui il software deve rispondere**

### **2.1.5.1 Requisiti indispensabili**

- Accessibilità e usabilità del sistema da qualsiasi dispositivo associabile alle definizioni di: personal computer /desktop computer o computer portatile / notebook.
- Cooperazione applicativa con Cartella Sociale Regionale.
- Interoperabilità con il Sistema Informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali SIUSS.
- Gestione interventi ed eventuale interoperabilità con la piattaforma per il coordinamento dei Comuni GePI.
- Gestione delle agende degli operatori assistenti sociali.
- Gestione anagrafiche utenze e allineamento al sistema anagrafico del Comune di Trieste.
- Mantenimento dello storico di tutti gli interventi erogati.
- Gestione delle valutazioni della situazione delle utenze da parte degli assistenti sociali.
- Ottimizzazione dello svolgimento delle mansioni e flussi di lavoro svolti dal personale amministrativo.
- Digitalizzazione dei documenti cartacei.
- Integrazione con software in uso ad altri Dipartimenti del Comune di Trieste.

### **2.1.5.2 Requisiti non indispensabili**

- Gestione dei flussi di lavoro, delle personalizzazioni, dei profili e della reportistica in modalità autonoma da parte di operatori del Dipartimento opportunamente formati.

## **2.2 Individuazione dei vincoli**

### **2.2.1 Stima dei tempi per la messa in esercizio della soluzione che il Dipartimento può assorbire**

Si stima che la messa in esercizio debba avvenire entro 6 mesi dalla data di individuazione del software.

### 3 ANALISI DELLE SOLUZIONI A RIUSO DELLE PA E DELLE SOLUZIONI OPEN SOURCE

Dal portale <https://developers.italia.it> a seguito della ricerca di software a riuso attraverso il termine libero “sociale” si è pervenuti al risultato del software SISO/SIGESS (Sistema Informativo Servizi Sociali)

[https://developers.italia.it/it/software/r\\_umbria-regioneumbria-siso](https://developers.italia.it/it/software/r_umbria-regioneumbria-siso)

Per tale unica soluzione «a riuso delle PA» identificata si è provveduto a:

- verificare la conformità alle normative vigenti, come rinvenibile nella scheda del software presente su Developers Italia. In particolare:
  - la conformità alle regole sull’interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell’articolo 73 del CAD: **non è riportata;**
  - la conformità alle normative sulla protezione dei dati personali: **non è riportata;**
  - la conformità ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni: **non è riportata;**
  - la conformità ai requisiti di accessibilità (Legge 4/2004): **non è riportata.**
- Valutare la qualità della soluzione attraverso i seguenti parametri:
  - grado di copertura dei requisiti, funzionali e non funzionali: **dal sito Developers Italia il grado di copertura, per quanto riportato non è sufficiente;**
  - presenza di un manutentore del software in questione: **è stato contattato in data 07/05/2021 il manutentore ( <https://www.umbriadigitale.it/> ), indicato come Contatto Tecnico su Developers Italia;**
  - eventuale presenza di accordi con terzi stipulati dall’amministrazione titolare e utilizzabili dall’amministrazione valutante, riguardo attività di supporto per l’installazione e/o la personalizzazione della soluzione o comunque le modalità di fruibilità della soluzione stessa: **in base a quanto indicato dal manutentore alla data del 13/05/2021: “esistono accordi stipulati tra Cedente (Regione) e Riusante (Amministrazione) per una collaborazione (L.241/1990 art.15) in cui si condivide l’uso e l’evoluzione comune delle esperienze sul modello (buona pratica SISO) e che prevedono il supporto per fase di riuso operativo che regime di condivisione della piattaforma anche digitale ( ne sono esempi significativi quello che la Regione Marche firmato nel 2019 e in corso di validità e quello con Comune di Roma alla firma del Regione Umbria). Esistono degli accordi di servizio tra Monza (e comuni della provincia) e Società in House.[...] Esistono a riguardo Società su Mepa in grado di assicurare servizi di sviluppo software su SISO e di interventi di manutenzione. In questo caso viene attivato un ambiente di Lavoro presso il Laboratorio regionale Umbria dove il soggetto incaricato può inserire il software che viene testato con un collaudo per il suo inserimento nel SISO ufficiale del Repository del Cedente a disposizione di tutti ”;**
  - presenza di vincoli e dipendenze obbligatorie con altro software aperto e/o con software proprietario; per esempio, un software Open Source potrebbe richiedere necessariamente una licenza per un database proprietario, oppure potrebbe necessitare una licenza per una API proprietaria di un servizio cloud: **in base a quanto indicato dal manutentore alla data del 13/05/2021: “L’Attuale versione di SISO ha un**

**solo vincolo strutturale quello di dover utilizzare un DB Oracle Standard (la versione base). Non ha altri vincoli verso prodotti commerciali". Per versione base si intende Oracle Express <https://www.oracle.com/database/technologies/appdev/xe/faq.html>;**

- presenza e grado di competenza delle risorse interne alla PA in merito alla gestione degli ambienti e dei linguaggi utilizzati nella soluzione: **non sono state rilevate risorse interne al Comune di Trieste;**
- numero e tipologia di altre pubbliche amministrazioni che utilizzano il progetto open source: **non è stato possibile dedurre il numero completo delle pubbliche amministrazioni che utilizzano il progetto in quanto utilizzato con modalità estremamente differenti le une dalle altre e per soddisfare requisiti che si discostano da quelli identificati dal Dipartimento;**
- vitalità del progetto open source, attraverso la valutazione di indicatori visibili sul repository, quali per esempio frequenza delle modifiche (code activity), frequenza dei rilasci (release history), comunità degli utenti (user community), longevità del progetto (longevity), numero sviluppatori unici:
  - **l'ultimo rilascio è datato 15/04/2017 (versione 1.0);**
  - **il totale di commit è di 3 tra le date 28/08/2019 e 01/02/2021;**
  - **la comunità degli utenti è di 2 elementi;**
  - **il numero di sviluppatori unici (esecutori di commit) è di 1 elemento.**

**In base a quanto illustrato dal manutentore della soluzione SISO/SIGESS, tale software non è adeguato a soddisfare i requisiti richiesti per soddisfare le esigenze attuali del Dipartimento.**

## **4 ANALISI DELLE ALTRE SOLUZIONI**

Il Comune per soddisfare le proprie esigenze ha esaminato contestualmente le opportunità offerte dalle soluzioni proprietarie e quelle di una realizzazione ex novo.

A seguito della revisione delle spese sostenute nel corso degli anni, per il software attualmente in uso e per il solo servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva, per un software da realizzare ex-novo è stimabile la spesa annua di almeno 60.000 € per un periodo di almeno 5 anni a cui vanno aggiunti i costi per eventuali altri servizi (gestione, formazione, assistenza, manutenzione, etc.).

Il Dipartimento ha proceduto alla verifica delle soluzioni commerciali attualmente presenti attraverso un'indagine comparativa basata su dimostrazioni delle soluzioni proposte da 8 soggetti.

Per ogni soggetto individuato è stata richiesta una dimostrazione a video dei prodotti e l'esecuzione di alcuni compiti predefiniti ed identici per ognuno dei candidati.

Ogni soggetto intervistato ha provveduto a fornire altresì una lista (fornita dagli uffici del Dipartimento sulla base dei requisiti ritenuti minimi ed indispensabili, uguale per ogni soggetto) delle caratteristiche che il proprio software presenta o meno.

Il Dipartimento ha tenuto conto nella verifica che il software in licenza rispettasse i seguenti vincoli (ossia, la mancanza anche di uno solo di questi rende la soluzione non eleggibile):

- conformità alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del CAD;

- conformità alle normative sulla protezione dei dati personali;
- conformità ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni;
- la conformità ai requisiti di accessibilità (Legge 4/2004);
- possibilità di esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato, per scongiurare la possibilità di lock-in, come meglio specificato nelle linee guida n. 8 di ANAC.

## **5 CONCLUSIONI**

A seguito dell'analisi comparativa delle offerte è stata presa in considerazione la possibilità di indire una gara per l'acquisizione del software necessario al Dipartimento tramite procedura aperta sulla piattaforma elettronica eAppalti messa a disposizione dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DE CANDIDO AMBRA

CODICE FISCALE: DCNMBR60M67L424P

DATA FIRMA: 24/12/2021 11:19:36

IMPRONTA: 9143064D8FEB0C9EE87478D7D707F15C02134B72735DEB344115EBC6C6D80F17  
02134B72735DEB344115EBC6C6D80F178D32C7F3E2C9BD780174013E102D1811  
8D32C7F3E2C9BD780174013E102D181169CE0FC56CE83E3926DB4B48447030D6  
69CE0FC56CE83E3926DB4B48447030D6237B75A08BBE444003F3DC247BACC1AC