

## TESTO DELL'INTERROGAZIONE

### Progetto informatico dei servizi d'assistenza e cure a domicilio

Nell'ambito della riorganizzazione e della sostituzione del sistema informatico dei SAGD e della banca dati cantonale tuttora in corso stanno emergendo lacune sempre più vistose che da un lato arrischiano di compromettere la funzionalità del sistema stesso e dall'altro di aumentarne le spese in modo sconsiderato.

I SAGD del Sopraceneri (Locarno, Bellinzona, Tre Valli) si sono già distanziati a più riprese dall'impostazione ufficiale denunciando carenze gestionali del progetto e dubbi sul funzionamento.

Con la seguente interrogazione chiediamo quindi al Consiglio di Stato di verificare le carenze del sistema informatico. Una volta accertate, di intervenire per impedire sprechi inutili valutando le nuove proposte molto meno onerose e cambiare quindi radicalmente l'impostazione sin qui data.

#### 1. Informatica e strumento di valutazione dei bisogni (informazioni SSEAS)

Da parecchi mesi è in corso l'analisi per la sostituzione dei programmi informatici nei SACD. Sostituzione necessaria per assicurare il passaggio da un prodotto di vecchia generazione (Dorothee) ad uno di nuova concezione, **ma soprattutto perché il Dipartimento aveva avanzato l'esigenza di disporre di un maggior numero di informazioni da raccogliere attraverso lo strumento di valutazione dei bisogni TI-Docc** (documento assai complesso e voluminoso). Non avendo più avuto notizie al riguardo chiedo al Consiglio di Stato se:

- lo strumento di valutazione per i SACD (TI-Docc) sarà armonizzato con altri strumenti (case anziani, ...) ?
- lo strumento inizialmente presentato per i SACD è ancora d'attualità? Se no, perché?
- corrisponde al vero che il documento necessario per la raccolta dati TI-Docc è stato o sarà considerevolmente ridotto? Se così fosse, è ancora necessario procedere alla sostituzione del sistema informatico?
- la SSEAS ha definito esattamente i contenuti del documento ed è stata in grado di fornire indicazioni precise ai SACD al riguardo dei dati che voleva ricevere?

#### 2. Contratti di prestazione e indicatori da ritenere per i Servizi

A suo tempo è stato costituito il team di progetto (con l'aggiunta di alcune unità alla SSEAS) per definire le nuove regole operative e gestionali da contemplare nei contratti di prestazione. Nel frattempo i primi contratti pilota sono stati sottoscritti. Ritenuto che per i SACD è stato rassegnato lo studio dell'USI "valutazione della LACD ad un anno e mezzo dalla sua adozione" che contempla tutta una serie di indicatori (di tendenza), per i SACD chiedo:

- gli indicatori presentati nello studio sono integralmente considerati?

- al di là dei due approcci "mordi e fuggi" organizzati dalla SSEAS con i responsabili dei SACD (valutazione), vi sono stati degli approfondimenti sulla base di una oggettiva necessità o vi sono state delle decisioni d'ufficio al riguardo senza più interpellare i SACD?
- a che punto sono i lavori dei singoli gruppi (aree) organizzati nell'ambito del progetto contratti di prestazione?

### 3. Investimenti informatici

Il CSI, con la collaborazione di alcuni funzionari della SSEAS, ha effettuato uno studio di fattibilità per verificare la necessità di sostituire l'attuale software dei SACD con un programma di nuova generazione. Studio che ha posto **le basi vincolanti** per il bando di concorso, per l'aggiudicazione e per il sussidiamento da parte del Cantone (70%) dell'intera operazione. Il rimanente 30% sarà assunto dai Comuni.

A pagina 1 dell'allegato 2 dello studio di fattibilità è indicato un costo previsto ammontante a fr. 1'067'000.-, di cui fr. 242'000.- per prestazioni e servizi interni ("monetizzazione" dell'impegno del personale dei SACD e del Cantone). Ciò avrebbe dovuto determinare quindi un costo monetario effettivo pari a fr. 825'000.-.

Sulla base di questi elementi chiedo se la Sezione degli enti e degli istituti sussidiati:

- ha emesso una decisione di sussidio che riconosce un costo di investimento di **fr. 1'160'000.-?**
- ha richiesto un aggiornamento del credito per il **maggior onere del 40.6%?**
- ha già considerato di aggiungere i costi interni previsti nello studio di fattibilità? (ciò porterebbe ad un totale di spesa di **fr. 1'402'000.-**, senza dimenticare poi la quantificazione delle risorse impiegate dai singoli SACD a favore dello sviluppo del progetto)
- alla luce dell'evoluzione del progetto, ha già previsto eventuali ulteriori sorpassi di spesa?

### 4. Bando di concorso e delibera

Si hanno notizie che nell'ambito del progetto di sostituzione del sistema informatico dei SACD si registri una situazione alquanto caotica condizionata da più fattori.

Per seguire il progetto è stato costituito un Comitato di progetto con i rappresentanti della SSEAS e dei Servizi, con gli esperti del CSI e con l'attribuzione di un mandato ad un Capo progetto. Alla luce della situazione chiedo al Consiglio di Stato se corrisponde al vero che:

- la delibera è stata fatta ad una ditta germanica (tale Distler GmbH)?
- la ditta non era iscritta a registro di commercio al momento della delibera (inizio settembre 2002)?
- i contratti con la ditta sono stati sottoscritti ad inizio ottobre?
- la ditta ha regolato la sua posizione solo a fine ottobre (in fase avanzata dei lavori)?
- non tutte le persone segnalate dalla ditta occupate a sviluppare il progetto sono alle sue dipendenze (subappalto)?
- il subappalto non era stato contemplato nel bando di concorso? (art. 25 LCP)
- il Capo progetto ha modificato i pesi dei criteri di valutazione indicati dallo studio di fattibilità (requisiti funzionali, tecnici, economici, ecc.) nell'ambito dell'aggiudicazione/delibera?
- il Comitato di progetto, malgrado a conoscenza di questi fatti, abbia deciso di procedere ugualmente secondo i programmi?

Nel caso di oggettive inadempienze ai punti precedenti non ritiene il Consiglio di Stato di dover intervenire per determinare le eventuali responsabilità e valutare se non sia il caso di rivedere i programmi?

## 5. Progetto informatico per i SACD, delibera e criteri "killer"

Sembrerebbe che tuttora una serie di criteri previsti dal bando di concorso (considerati come inderogabili) e definiti "killer" per l'importanza che assumevano nell'ambito dell'attribuzione del concorso, non sono rispettati dalla ditta. In particolare si segnalano importanti mancanze per:

- il supporto informatico in lingua italiana (traduzioni ancora parziali),
- il fornitore in grado di interloquire in lingua italiana,
- il possibile riutilizzo dei BARman (apparecchi in dotazione agli operatori),
- l'uso di altri mezzi quali gli iPAQ (già acquistati da alcuni servizi e inutilizzabili),
- la messa in funzione del programma per tutti i SACD il 1° gennaio 2003.

In considerazione di quanto sopra non ritiene il Consiglio di Stato di intervenire per appurare eventuali responsabilità e procedere annullare i contratti sottoscritti?

## 6. a) Contratto d'acquisto del supporto informatico e di assistenza sottoscritti dal Servizio di Lugano (SACD capofila designato tramite convenzione) con la ditta

### b) Convenzioni per l'implementazione e la gestione del nuovo sistema informatico SSEAS-SACD e SACD-SACD

Per regolare gli aspetti amministrativi, nell'ambito del progetto informatico sono state sottoscritte due convenzioni: la prima regola i rapporti tra SSEAS e SACD e la seconda tra i sei SACDO.

Vi sono più motivi che sembrerebbero indicare come il SACD capofila (SCUDO) designato tramite convenzione, abbia oltrepassato le effettive competenze attribuitegli dalle convenzioni stesse e pertanto chiedo al Consiglio di Stato se è al corrente della situazione e cosa intende fare per risolverla. In particolare si chiede se è vero che:

- già ad inizio ottobre, in occasione della firma dei contratti d'acquisto del supporto e di manutenzione con la ditta, pur essendo stato invitato dal coordinatore della Conferenza dei presidenti SACD aw. M. Baggi (dopo una riunione alla presenza anche dei rappresentanti del Dipartimento), dal Comitato del servizio di Locarno e dai Direttori del Sopraceneri a non firmare i contratti di licenza e di manutenzione se non dopo aver nuovamente verificato con i direttori dei SACD alcuni aspetti di fondamentale importanza, ha proceduto ugualmente alla loro sottoscrizione.
- SCUDO, e per esso il suo Direttore, inoltre **ha effettuato pagamenti anche se espressamente invitato a non farlo** sia dal coordinatore della Conferenza dei Presidenti aw. M. Baggi, dal Servizio di Locarno ALVAD (lettera con invito a sospendere i pagamenti) che dallo stesso comitato di progetto. La seconda rata che doveva essere versata il 10 ottobre 2002 è stata pagata anticipatamente il 7 ottobre 2002.
- La situazione non era nuova. Pur contro il parere di tutti, già in precedenza SCUDO ha proceduto al pagamento di **giornate di formazione** svolte dalla ditta anche se in realtà la formazione non è stata fatta, perlomeno secondo i criteri minimi che consentono di definirla tale.
- Gran parte delle **condizioni contrattuali non sono state rispettate e sono tuttora disattese:**
  - diversi **termini** (vedi scadenario del contratto) per la presentazione di parti di prodotto superati;
  - **la scadenza del 1° gennaio 2003** (limite ultimo per la messa in funzione del programma) non rispettato;
  - **10 gennaio 2003**, limite per la consegna del supporto finale oltre al quale diventava impraticabile per i SACD operare ampiamente scaduto. Adesso si parla addirittura del mese di luglio;

- **le penali** appositamente previste in funzione di tutelare la buona riuscita dell'operazione non sono applicate e i termini sono di continuo procrastinati;
- **il pagamento della seconda rata** stabilita da contratto è stato **volutamente effettuato** da SCUDO **malgrado l'invito a bloccare tutti i pagamenti** in considerazione delle gravi lacune del programma e delle inadempienze della ditta. SCUDO ha pagato addirittura anticipatamente la rata non rispettando la richiesta del coordinatore della Conferenza dei Presidenti av. M. Baggi a bloccare i versamenti;
- **i costi di manutenzione** per i due SACD pilota (SCUDO e Maggio) hanno effetto dal 1. gennaio 2003 mentre il contratto prevede il primo mese di supporto gratuito. Solamente il determinato intervento dei SACD del Sopraceneri ha permesso di limitare queste spese ai soli servizi che utilizzano il prodotto senza estendere i costi di manutenzione a tutti i servizi.

Se quanto sopra corrisponde a verità chiedo al Consiglio di Stato di:

- **avviare una procedura d'inchiesta amministrativa per determinare i responsabili e le responsabilità dei singoli (Servizi, comitato di progetto, capo progetto, ecc.);**
- **procedere alla rottura del contratto;**
- **ricuperare i soldi impropriamente versati;**
- **far applicare le penali contrattuali (anche per il capo progetto);**
- **imporre una pausa di riflessione;**
- **invalidare con effetto immediato le convenzioni 10 aprile 2002;**
- **assicurare la necessaria flessibilità permettendo di adottare altri sistemi gestionali;**
- **invitare il Dipartimento competente a indicare le necessità della banca dati cantonale;**
- **autorizzare i SACD ad intraprendere altre strade più affidabili, sicuramente praticabili e a costi molto più contenuti.**

## **7. Nuovo programma informatico per i SACD (PS 3000) e ruolo del capo progetto**

Per meglio assicurare la riuscita dell'implementazione del nuovo supporto informatico è stato attribuito un mandato ad uno specialista del settore (ingegnere informatico). Il contratto sottoscritto prevedeva oltre ai compiti di controllo di qualità, gestione dei risultati di progetto, ecc. termini vincolanti e comminatori.

Nell'ambito del progetto sono emerse comunque parecchie falle dovute anche a mancanze attribuibili al capo progetto (vedi disfunzioni tuttora aperte e termini non rispettati). La preoccupante evoluzione fatta registrare, le problematiche e gli interrogativi lasciati aperti dai responsabili di progetto (in particolare dal capo progetto), impongono di chiarire i dubbi e assicurare, se del caso, il rispetto della legalità e per questo, alla luce della situazione riscontrata e delle disfunzioni tuttora presenti chiedo:

- se non ritiene il Consiglio di Stato sia opportuno procedere ad una determinazione delle responsabilità?
- il Consiglio di Stato (Dipartimento) è al corrente della ventilata possibilità di un'estensione del mandato? In caso affermativo si è veramente intenzionati a procedere ad un rinnovo/estensione del mandato?
- non sarebbe più opportuno procedere nei confronti del capo progetto facendo valere le disposizioni contrattuali relative ai termini vincolanti e comminatori nonché alla rottura del contratto?

## 8. Investimenti in macchine (hardware)

I problemi sorti nell'ambito della sostituzione del programma informatico dei SACD si ripercuotono anche sulla dotazione di apparecchiature informatiche. In particolare risaputo che:

- è stato necessario intervenire presso la SSEAS per far modificare la decisione di sussidiamento e l'attribuzione della quota parte ai singoli SACD;
- ai SACD del Sottoceneri è stato concesso di sostituire apparecchiature informatiche acquistate solo due anni fa, in contraddizione alle direttive emanate dalla SSEAS che prevedeva un ammortamento sull'arco di quattro anni;
- i SACD del Sottoceneri (capofila SCUDO) hanno già acquistato circa 150 iPAQ (apparecchi del valore di circa fr. 1'100.- l'uno che dovrebbero sostituire i BARman) tuttora **inutilizzati e inutilizzabili** in quanto manca il programma d'interfacciamento con PS 3000 (nuovo programma della Distler);

e che tali decisioni creano immancabilmente maggiori oneri, chiedo:

- come mai si è proceduto ad una diversa ripartizione del sussidio per i SACD del Sottoceneri (vedi singole decisioni) rispetto al Sopraceneri, con importi attribuiti ad uno o all'altro Servizio "per convenienza"?
- così facendo non è che si siano voluti eludere le competenze attribuite ad altri organismi?
- seppur nel settore informatico, è corretto che si sostituiscano apparecchiature a distanza di soli due anni?
- è stato pubblicato un concorso per l'acquisto delle apparecchiature iPAQ? Se no, perché?
- è stato autorizzato l'acquisto di queste apparecchiature? Se sì, da chi?
- come mai si è proceduto con così largo anticipo all'acquisto sapendo che questo tipo di apparecchiature si troverà ben presto superato da nuovi modelli?

MASSIMO FERRARI  
 CELIO - FERRARI C.  
 GOBBI - PIAZZINI