

## TESTO DELL'INTERROGAZIONE

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

*Lo scorso 12 marzo l'ex collega Massimo Ferrari presentava un'interrogazione, firmata anche da altri parlamentari, tra cui alcuni dei sottoscritti, per chiedere diverse informazioni circa il funzionamento - o, per essere più precisi, il non funzionamento - del nuovo progetto informatico dei Servizi di assistenza e cure a domicilio (SACD). Dopo le elezioni della scorsa primavera, alle quali l'ex collega non si è più candidato, l'atto parlamentare in questione è stato considerato decaduto, dal momento che il primo firmatario non era più deputato. Ciononostante, stando a voci che corrono negli ambienti interessati, i problemi sollevati nella menzionata interrogazione sarebbero tuttora di attualità. Per questa ragione i sottoscritti deputati si permettono di riprendere la menzionata interrogazione e di ripresentarla anche alla luce degli sviluppi recenti.*

Nell'ambito della riorganizzazione e della sostituzione del sistema informatico dei SACD e della banca dati cantonale tuttora in corso sono emerse **lacune che da un lato arrischiano di compromettere la funzionalità del sistema stesso e dall'altro di aumentarne le spese in modo rilevante.**

Alla luce di queste considerazioni e del fatto (sintomatico) che i SACD 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, ci permettiamo di formulare al Consiglio di Stato (CdS) le seguenti domande, classificate in funzione di 9 punti ritenuti critici.

#### 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). Data la mancanza di informazione al riguardo, chiediamo al CdS 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 chiediamo:

- 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 chiediamo 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, ad oltre un anno del termine di consegna previsto (1.1.2003), ha già previsto eventuali ulteriori sorpassi di spesa (onorari Capo progetto)?

## 4. Bando di concorso e delibera

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

Per seguire il progetto è stato costituito un Comitato di Progetto (CdP) composto dai rappresentanti della SSEAS, dei Servizi, dagli esperti del CSI ed è stato attribuito un mandato ad un Capo progetto. Alla luce della situazione chiediamo al CdS 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 2002?
- 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 CdP, 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 CdS 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:

- supporto informatico in lingua italiana (traduzioni ancora parziali),
- fornitore in grado di interloquire in lingua italiana,
- possibile riutilizzo dei BARman (apparecchi in dotazione agli operatori),
- l'uso di altri mezzi quali gli iPAQ (già acquistati da alcuni servizi e inutilizzabili),
- **messa in funzione del programma per tutti i SACD il 1° gennaio 2003, mancato rispetto del termine prorogato del 30.6.2003 e nuovi termini previsti (31.12.2003).**

In considerazione di quanto sopra, chiediamo al CdS se e in che modo intende intervenire (appurare eventuali responsabilità, procedere all'annullamento dei contratti sottoscritti, ecc.)

### 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 SACD.

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 chiediamo al CdS se è al corrente della situazione e cosa intende fare per risolverla. In particolare si chiede se è vero che:

- a. 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 avv. 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.
- b. SCuDO inoltre **ha effettuato pagamenti anche se espressamente invitato a non farlo** sia dal coordinatore della Conferenza dei Presidenti avv. M. Baggi, sia dal Servizio di Locarno ALVAD (lettera con invito a sospendere i pagamenti), sia dallo stesso CdP. La seconda rata che doveva essere versata il 10 gennaio 2003 è stata pagata anticipatamente il 7 gennaio 2003, contro il parere del CdP.
- c. 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.
- d. 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 in tutti i SACD) non rispettato;
- **10 gennaio 2003, (rispettivamente 30 giugno 2003)** limite scaduto per la consegna del supporto finale oltre al quale diventava impraticabile per i SACD operare;
- **le penali** appositamente previste in funzione di tutelare la buona riuscita dell'operazione non sono state applicate e i termini sono di continuo procrastinati. La decisione del mese di ottobre del CdP di procedere all'applicazione delle stesse è stata revocata da SCuDo.
- **il pagamento della seconda rata** stabilita da contratto è stato **volutamente effettuato** da SCuDo **malgrado l'invito a bloccare tutti pagamenti** in considerazione delle gravi lacune del programma e delle inadempienze della ditta, non rispettando così la richiesta del coordinatore della Conferenza dei Presidenti avv. M. Baggi a bloccare i versamenti;
- decisione discutibile di luglio 2003 del CdP di operare il versamento di un ulteriore quota, malgrado il programma non sia completamente funzionante;
- **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 chiediamo al CdS cosa intende fare per porre rimedio a questa difficile e infelice situazione e per determinare le responsabilità. Inoltre, non ritiene opportuno valutare la possibilità di **procedere alla rottura del contratto, recuperare i soldi impropriamente versati, far applicare le penali contrattuali, imporre una pausa di riflessione, assicurare la necessaria flessibilità invalidando le convenzioni e permettendo di adottare altri sistemi gestionali, 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 disfunzionalità. La preoccupante evoluzione fatta registrare, le problematiche e gli interrogativi lasciati aperti dai responsabili di progetto impongono di chiarire i dubbi e assicurare, se del caso, il rispetto della legalità

Per questo, alla luce della situazione riscontrata e delle disfunzioni presenti chiediamo al CdS (dipartimento) se:

- ritiene opportuno procedere ad una determinazione delle responsabilità?
- 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 far 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 è 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 ca. fr. 1'100.- l'uno che dovrebbero sostituire i BARman) tuttora **inutilizzati e inutilizzabili** in quanto il programma d'interfacciamento con PS 3000 (nuovo programma della Distler) non è ancora messo a punto.

Ritenuto che tali decisioni creano immancabilmente maggiori oneri, chiediamo:

- 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 si, da chi?
- come mai si è proceduto con così largo anticipo all'acquisto sapendo che questo tipo di apparecchiature è già stato superato da nuovi modelli?
- l'interfacciamento con PS3000 potrà essere usato anche per questi nuovi modelli?

## **9. Revoca delle convenzioni SACD-SACD e SACD SSEAS da parte dei Servizi del Sopraceneri**

L'ultimo atto di questo tortuoso progetto è la disdetta delle convenzioni da parte dei SACD Sopracenerini.

Secondo i contratti sottoscritti con la ditta (vedi punti precedenti), il nuovo programma informatico doveva essere consegnato per la fine del 2002, così che i SACD potessero utilizzarlo dall'inizio del corrente anno.

Visto l'andamento del progetto, nell'intento di giungere ad una soluzione soddisfacente per tutti, i Servizi del Locarnese, Bellinzonese e della Regione Tre Valli durante la fase di progetto hanno aderito alle differenti proposte operative avanzate dal CdP rispetto alle condizioni iniziali stabilite. In particolare, consapevoli che il termine di fine 2002 non poteva essere rispettato, hanno aderito proposta di proroga del termine di consegna al 30 giugno 2003. Parimenti hanno richiesto che fossero pure definite altre precise condizioni che, nel caso non fossero state rispettate, avrebbero dovuto far scattare i provvedimenti previsti dal contratto. Condizioni d'altra parte confermate per iscritto alla ditta stessa in differenti occasioni e che possono essere riassunte come di seguito (citazione testi CdP):

- "1. entro il 30.6.2003 DC presenta un prodotto maturo, stabile e testato che risponde alle necessità gestionali dei SACD come da studio di fattibilità e da contratto sottoscritto. In sostanza a DC viene così concesso un periodo (9mesi) 3 volte superiore al piano di implementazione definito da contratto. L'applicativo dovrà essere esente da errori e integrare gli interfacciamenti funzionanti in modo completamente automatico; é fatta eccezione delle funzionalità RAI-HC, TI-DOCC e dei dati statistici non ancora comunicati a tutt'oggi;
2. la data del 30.6.2003 rappresenta l'ultimo termine utile per poter permettere l'attivazione del prodotto presso tutti i SACD entro 01.01.2004 (test interni, ripresa di tutti i dati da Dorothée, formazione degli utenti,...);
3. sino al 01.01.2004 a favore di DC non vengono più effettuati versamenti di alcuna natura (licenze, manutenzione o altro) ad eccezione di quanto concerne la manutenzione e il supporto per SCuDo e MAGGIO (200 utenti);

4. il 01.07.2003, qualora il prodotto fosse ritenuto valido, il CdP propone ai SACD di saldare il restante 30% delle licenze del prodotto per il tramite di una garanzia bancaria. DC dispone così della certezza sull'incasso dell'importo in sospeso che verrà sbloccato secondo una modalità da stabilire ma al più tardi entro il 01.01.2004."

Tra le altre condizioni rimaneva aperta pure la questione dell'applicazione delle penali previste dal contratto sottoscritto. Con l'accordo dei SACD Sopracenerini, nell'intento di non inasprire i rapporti con la Distler, la loro applicazione è stata momentaneamente sospesa. Tale scelta è stata dettata dal fatto che due SACD (SCuDo e Maggio) avevano deciso - malgrado l'avviso contrario del Capo progetto - di operare con il nuovo programma già nel 2003 benché parecchie disfunzioni fossero ancora presenti.

Ritenuto quanto sopra, visto l'ennesimo cambiamento di rotta del CdP che ha disatteso agli accordi presi in particolare per:

- il mancato rispetto dei termini tassativi (30.6.2003) per la consegna del prodotto maturo (il rapporto degli esperti informatici del CdP conferma che il programma in più parti deve essere completato e che per talune disfunzioni sono state richieste soluzioni alternative);
- l'inosservanza delle condizioni poste, quali la decisione di procedere al versamento di una quota del residuo ancora scoperto benché il programma fosse ancora incompleto;
- la conferma dell'inaffidabilità della ditta che non è stata in grado a tutt'oggi di allineare il server del Sopraceneri così da permettere di operare correttamente con il programma;

i Comitati dei Servizi della RTV, dell'ABAD e dell'ALVAD hanno revocato con effetto immediato le convenzioni che regolano quelli che dovrebbero essere gli aspetti amministrativi (Convenzione SACD-SACD su acquisto nuovo software del 10 aprile 2002 e Convenzione per l'implementazione e la gestione del nuovo sistema informatico SSEAS-SACD del 10 aprile 2002), non riconoscendo più alcuna rappresentanza e alcun potere decisionale alle persone nelle stesse designate. Parimenti hanno sottolineato di ritenersi svincolati da qualsiasi impegno, non riconoscendo più alcun rappresentante in seno al CdP, nonché alcun responsabile utente.

Alla luce di quanto precede, non ritiene il CdS sia giunta ora di fare chiarezza nel dettaglio degli interrogativi sollevati?

Con la seguente interrogazione chiediamo quindi al CdS:

1. di fornire una risposta agli interrogativi sollevati con scritto del 27 febbraio 2003 dai SACD sopracenerini
2. di verificare le carenze del sistema informatico. Nel caso di una conferma di queste carenze chiediamo al CdS:
  - di intervenire ed interrompere lo spreco di denaro pubblico, fatto decisamente grave in qualunque situazione, ma ancor di più nel contesto attuale di difficoltà finanziarie che il Cantone sta attraversando;
  - di cambiare l'impostazione sin qui data, valutando nuove proposte molto meno onerose a vantaggio di tutti: dei SACD e della loro immagine verso l'esterno, del servizio offerto e dell'utenza stessa.

RAFFAELE DE ROSA  
 CELIO - FERRARI C. -  
 GOBBI N. - TERRIER