



Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna



PROCEDURA APERTA, A RILEVANZA COMUNITARIA, PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ANALISI, SVILUPPO, MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO DEL SISTEMA INFORMATIVO SFINGE2020 DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO

CIG 7312742998

SOMMARIO

Premessa

Art. 1 Oggetto dell'appalto, importo e durata

Art. 2 Caratteristiche del servizio e dei prodotti richiesti

Art. 3 Condizioni e termini di espletamento delle attività

Art. 4 Osservanza di leggi e regolamenti

Art. 5 Designazione quale responsabile esterno dei trattamenti di dati personali

Premessa

La Regione Emilia-Romagna si è dotata di un sistema informatico (SFINGE2020) a supporto della gestione e del monitoraggio di tutti gli interventi a valere sul Programma Operativo FESR 2014-2020 (Fondo Europeo Sviluppo Regionale). Con riferimento alle attività dell'Autorità di Gestione del Programma, il sistema:

- integra le componenti di programmazione, attuazione, gestione contabile, rendicontazione e controllo
- consente l'alimentazione - tramite il protocollo unico di colloquio (PUC) - del sistema nazionale di monitoraggio unitario, in quanto tiene conto dei requisiti funzionali definiti nell'ambito del tavolo di coordinamento tra le Amministrazioni titolari dei programmi, le amministrazioni centrali capofila per fondo ed il Ministero dell'Economia e delle Finanze – IGRUE.

SFINGE2020 raccoglie tutte le informazioni fisiche e finanziarie, previste dai regolamenti comunitari e dalla normativa nazionale e regionale, utili all'elaborazione delle relazioni annuali di attuazione (RAA) e alle funzioni di sorveglianza e monitoraggio.

Al sistema informativo hanno accesso anche l'Autorità di Audit e l'Autorità di Certificazione, che hanno ciascuna a disposizione un'apposita sezione.

L'accesso a SFINGE2020 si effettua attraverso il sistema di autenticazione digitale FedERa.

Il sistema è implementato in aderenza alle politiche regionali in tema di autenticazione, privacy, sicurezza e accessibilità, ed è strutturato in due aree, Soggetti Beneficiari (SB) e Pubblica Amministrazione (PA), contenenti i moduli a supporto delle rispettive attività. Si tratta di due aree integrate tra loro che rappresentano:

- un sistema di raccolta e di trasmissione dati e documenti via web per i soggetti beneficiari;
- un sistema gestionale e di monitoraggio per la Pubblica Amministrazione.

Di seguito una descrizione sintetica delle varie sezioni/moduli:

A. Area soggetti beneficiari

A.1 Presentazione

Permette, per ogni scadenza di bando regionale, la predisposizione e compilazione delle richieste di finanziamento/autorizzazione delle operazioni da presentare alla PA, secondo la modulistica definita. Sono previsti i controlli di coerenza e completezza delle informazioni, i controlli applicativi e la storicizzazione delle informazioni relative alle operazioni inserite. La compilazione della richiesta è preceduta dalla raccolta dei dati anagrafici del soggetto proponente e del Legale Rappresentante (o suo delegato).

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

La richiesta viene compilata on line e, dopo essere stata validata, viene firmata digitalmente e uploadata nel SI (Sistema Informativo), previo controllo automatico della validità della firma digitale e del codice fiscale del Legale Rappresentante o suo delegato.

La procedura, a seguito dell'invio telematico, salva le richieste e relativi allegati sul sistema documentale regionale DocER, che restituisce il numero di protocollo.

A.2 Gestione

Il modulo permette di gestire tutte le operazioni presentate ed ammesse al finanziamento. Il SB, dopo la concessione del contributo, deve accettarlo espressamente attraverso il SI. Il SB seleziona la tipologia di pagamento (anticipo, stato di avanzamento, saldo), in base alle regole definite dalla procedura di attivazione e procede alla rendicontazione delle spese sostenute.

Dopo aver caricato la documentazione necessaria l'applicativo permette di inviare la richiesta di pagamento alla PA in formato pdf firmato digitalmente; oltre alla richiesta di pagamento SFINGE2020 gestisce l'invio della variazione di progetto, ovvero richiesta di variante rispetto ai dati presentati nella domanda. Il sistema consente la predisposizione di tale richiesta in formato pdf che viene firmata digitalmente, inviata alla PA attraverso l'applicativo stesso ed in seguito registrata sul sistema documentale regionale.

B. Area PA

- **B.1 Atti amministrativi**

Contiene le sezioni dedicate alle procedure di attivazione (bandi, manifestazioni di interesse, assistenza tecnica) e agli atti amministrativi di approvazione, liquidazione e revoca.

Le prime consentono alla PA, relativamente a ciascuna procedura, l'inserimento delle informazioni e della documentazione utili per la corretta progettazione e presentazione delle operazioni da parte dei soggetti beneficiari.

Una volta convalidati i dati, i soggetti beneficiari potranno visualizzare e partecipare alle procedure attraverso il modulo di presentazione sopra descritto.

- **B.2 Presentazione**

Contiene le domande presentate ed inviate dal SB alla PA, comprensive di tutte le informazioni descrittive e quantitative e degli eventuali allegati.

Il modulo, inoltre, permette il monitoraggio in tempo reale dell'andamento della presentazione: la PA ha la possibilità di verificare immediatamente le richieste di finanziamento presentate dai soggetti per il finanziamento delle operazioni ed eventualmente effettuare elaborazioni sull'andamento delle risorse richieste. Le richieste di finanziamento così presentate sono storicizzate all'interno del

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

modulo applicativo e del sistema documentale regionale, permettendone la consultazione in qualsiasi momento successivo.

Per le procedure di appalto, per le quali si utilizza la stazione appaltante, è possibile effettuare l'inserimento manuale delle operazioni nella sezione Assistenza Tecnica.

- **B.3 Istruttoria**

Lo strumento è finalizzato a supportare l'ammissibilità e la valutazione delle operazioni presentate e consente l'attribuzione dei punteggi sulla base dei criteri di volta in volta definiti nelle procedure di attivazione, nonché la predisposizione delle graduatorie.

Sono disponibili procedure per la definizione delle griglie di valutazione e dei gruppi di valutazione, nonché la definizione e registrazione delle ri-parametrazioni del piano dei costi rispetto a quello presentato.

Inoltre, consente di inserire le informazioni relative all'atto di approvazione e di concessione.

Nello specifico il Sistema Informativo SFINGE2020:

- contiene le apposite checklist con il risultato finale circa l'ammissibilità (formale) della domanda di finanziamento;
- gestisce l'attività di valutazione (ammissibilità sostanziale) tramite la compilazione di una griglia che calcola il punteggio utile per generare la graduatoria, se prevista dalla procedura di attivazione;
- comunica al SB, attraverso l'invio di una PEC protocollata e conservata sul sistema documentale, l'esito positivo della valutazione dell'operazione e la relativa concessione del finanziamento, che deve essere espressamente accettato dal SB sul SI.

- **B.4 Attuazione e controlli**

Consente agli utenti regionali di visualizzare, monitorare e valutare le domande di pagamento ricevute – che possono essere relative ad anticipo, stato di avanzamento o saldo finale – e di prendere visione di ogni comunicazione inviata alla PA dai beneficiari (richiesta di finanziamento ed eventuali variazioni di progetto approvate).

Gli utenti PA, con adeguata profilazione, hanno a disposizione un "cruscotto" dove possono consultare lo stato di avanzamento delle comunicazioni delle operazioni a loro assegnate e gestirne l'esito.

Per ogni operazione è possibile visualizzare e gestire:

- la documentazione necessaria alla richiesta di pagamento (es. fatture, quietanze, altri documenti a supporto);
- le varianti di progetto riguardanti il piano dei costi e i dati presentati nella domanda;
- le varianti dei dati anagrafici dei beneficiari;
- lo stato di avanzamento del piano dei costi in funzione delle varianti di progetto;

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

- le eventuali richieste di proroga.

L'utente PA, in base ai permessi assegnati, può inoltre:

- approvare le spese rendicontate dal beneficiario;
- compilare le checklist relative al pagamento e/o ai controlli;
- acquisire ed approvare le comunicazioni ricevute (scambio di informazioni/comunicazioni con i beneficiari);
- effettuare, quando necessario, eventuali richieste di integrazioni.

Ogni comunicazione da e verso i beneficiari è registrata sul sistema documentale regionale.

- **B.5 Assistenza Tecnica**

Consente alla PA di inserire tutte le informazioni sulle attività relative al supporto e alla gestione al Programma Operativo, tra cui:

- contratti di collaborazione e contratti di acquisizione di beni e servizi (ad es. attività di comunicazione, attività di assistenza al sistema informatico);
- assistenza tecnica fornita da società in house della Regione Emilia-Romagna;
- trasferimento/rimborso ai Comuni, in attuazione di convenzioni stipulate con la Regione Emilia-Romagna, delle risorse assegnate per l'assistenza tecnica;
- attività di supporto alla valutazione del Programma;
- personale impegnato nell'attuazione del Programma.

Le principali informazioni inserite riguardano lo stato di avanzamento delle attività svolte ed i relativi dati riferiti ai pagamenti effettuati dalla PA: fattura di spesa, atto di liquidazione, mandato di pagamento.

- **B.6 Certificazione**

Consente di predisporre la proposta di certificazione da parte dell'AdG (Autorità di Gestione).

Il SI consente di generare una proposta di certificazione a cui vengono associate automaticamente le spese potenzialmente certificabili e gestisce i seguenti step:

- definizione, per ogni pagamento, dell'importo che l'AdG intende inserire nella proposta di certificazione;
- prevalidazione;
- validazione da parte dei responsabili di Asse (Gli Assi sono sette, di cui sei priorità di intervento ed uno di assistenza tecnica);
- caricamento della lettera di proposta dell'AdG all'AdC (Autorità di Certificazione);

- invio telematico.

- **B.7 AdC- Autorità di Certificazione**

Il modulo è dedicato all'AdC per svolgere le verifiche sulle proposte di certificazione trasmesse dall'AdG ed elabora le domande di pagamento e i "conti" sulla base dei modelli previsti dal regolamento (UE) n. 1011/2014.

L'Autorità di Certificazione, all'interno della sezione di competenza, riceve la proposta di certificazione dell'AdG e relativi allegati. Definisce un campione di pagamenti da verificare e, in esito ai controlli, provvede a tracciare, per ciascun pagamento campionato, la spesa da certificare e le eventuali spese non ritenute certificabili, indicandone le motivazioni. Le spese non certificabili vengono mantenute in un'apposita sezione del medesimo sistema e sono accessibili a tutte le autorità.

L'AdC ha inoltre accesso, in modalità di lettura, a tutti i dati presenti nel sistema informativo.

- **B.8 AdA- Autorità di Audit**

Il modulo consente all'AdA di tracciare, elaborare, archiviare, esportare e sintetizzare a fini reportistici l'intera attività di audit. Sono previste sezioni distinte relative alle diverse fasi di audit:

- programmazione,
- pianificazione,
- attuazione,
- Rapporto Annuale di Controllo (RAC),
- monitoraggio.

SFINGE2020 è integrato, tramite web service, con il sistema regionale DocER per i servizi di protocollazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei flussi documentali gestiti dal sistema informativo.

Architettura tecnologica delle applicazioni

L'architettura tecnologica di SFINGE2020, centralizzata presso il CED regionale, è riferita alla filiera applicativa C indicata nelle Linee Guida regionali per la Governance di cui alla Delibera di Giunta Regionale n. 281 del 29/02/2016 (Allegato 1), e più precisamente:

- SO: Ubuntu 12.04.5 LTS
- DB: MySQL Ver 14.14 Distrib 5.7.16
- Linguaggio: PHP 5.3.10-1ubuntu3.26, Zend Engine v2.3.0
- Web Server: Apache/2.2.22 (Ubuntu)

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

E' in programma la migrazione ed aggiornamento del sistema operativo e del linguaggio, quindi l'architettura sarà:

- SO: CentOS Linux release 7.3.1611 (Core)
- DB: MySQL Ver 14.14 Distrib 5.7.16
- Linguaggio: PHP-FPM (FastCGI Process Manager) - PHP 5.3.23, Zend Engine v2.3.0, Zend OPcache v7.0.5
- Web Server: Apache/2.4.6 (CentOS)

Art. 1 – Oggetto dell'appalto, importo e durata

La presente gara ha per oggetto la fornitura di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo SFINGE2020 della Regione Emilia-Romagna per un importo di € 1.475.409,84 IVA esclusa e una durata di 36 mesi.

SFINGE2020 dovrà avere a riferimento:

- la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR), nonché le disposizioni e indicazioni di emanazione nazionale e regionale;
- la normativa tecnica europea e nazionale in materia di protezione dei dati personali, e accessibilità, con particolare riferimento al nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati (679/2016 del 24.05.2016),
- le "Linee Guida per la Governance del Sistema Informatico regionale" di cui alla Delibera di Giunta n. 281 del 29/02/2016, nonché con le "Linee guida per l'integrazione dei sistemi verticali con il sistema documentale regionale" (Determinazione n. 7674 del 28/6/2013).

Art. 2 - Caratteristiche dei servizi e dei prodotti richiesti

La fornitura dei servizi dovrà consentire di:

- a. Gestire un'attività manutentiva dal punto di vista adeguativo e migliorativo dei sistemi in modo da recepire tempestivamente le evoluzioni normativo-procedurali espresse a livello europeo, nazionale e regionale;
- b. Implementare nuove procedure applicative afferenti i sistemi informativi con attività di analisi funzionale, progettazione, sviluppo applicativo, debugging, test, deployment in ambiente di test e in ambiente di produzione, nell'ambito dello stack tecnologico in uso;
- c. Sviluppare servizi di integrazione, cooperazione applicativa e di interazione con altre applicazioni, con altre basi dati, con altri sistemi informativi;
- d. Fornire supporto all'area sistemistica nelle fasi di deploy delle applicazioni in ambiente di test e in ambiente di produzione;

- e. Redigere la documentazione e la manualistica a supporto;
- f. Fornire assistenza tecnica in sede di analisi su tematiche che afferiscono l'ambito del Fondo Europeo di Sviluppo Regionale;
- g. Analizzare e sviluppare servizi di migrazione e conversione di applicazioni da una piattaforma tecnologica ad un'altra qualora si rendesse necessario.
- h. Erogare servizi continuativi a canone così dettagliati:
 - help desk applicativo e funzionale alla PA e ai SB che dovrà fornire informazioni e risposte di tipo tecnico in merito alle funzionalità inerenti i sistemi, attivabile tramite form e/o email. Il servizio di help desk dovrà essere gestito tramite il servizio di ticketing regionale, essere raggiungibile con le più ampie modalità telematiche e dovrà essere messo a disposizione degli utenti dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 da lunedì a venerdì;
 - supporto all'esercizio consistente nell'attività correttiva dei malfunzionamenti e nel supporto tecnico per il funzionamento dei sistemi applicativi.

Si precisa che per l'erogazione del servizio di help desk e del supporto all'esercizio di cui alla lettera h) i livelli di servizio minimi richiesti sono contenuti nello schema seguente:

Livello di servizio - Tempo di presa in carico	
Misura da rilevare	Tempo di presa in carico delle segnalazioni effettuate dagli utenti
Requisiti	A) entro 1 ora lavorativa per errore bloccante su applicazione critica B) entro 2 ore lavorative per errore bloccante su applicazione non critica C) entro 8 ore lavorative per errore non bloccante
Valore soglia	95%
Calcolo	Numero di segnalazioni prese in carico nei requisiti -----% >= Valore soglia Totale numero di segnalazioni
Base temporale	Trimestrale
Eccezione	Cause di forza maggiore

Livello di servizio - Tempo di presa in carico	
Penale	2% del valore del canone trimestrale in caso di non rispetto del livello di servizio nell'ambito del trimestre

Le ditte partecipanti dovranno possedere un'approfondita conoscenza degli ambienti tecnologici e di sviluppo su cui saranno chiamate a prestare i servizi proposti, nonché delle modalità attraverso le quali si programmano, finanziano e gestiscono le attività del Programma Operativo FESR 2014-2020.

Tutti i servizi previsti andranno resi secondo le indicazioni dell'Amministrazione e le modalità di volta in volta concordate.

La principale documentazione di riferimento del Programma Operativo FESR 2014-2020 è disponibile sul sito regionale all'indirizzo:

<http://www.regione.emilia-romagna.it/fesr>

Le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi indicati alle precedenti lettere a-b-c-d-e-f-g dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti, e dovranno possedere gli skill opportuni e le conoscenze relative agli ambienti della filiera applicativa descritta precedentemente. I servizi descritti nella presente gara saranno realizzati dall'aggiudicatario attraverso apposito gruppo di lavoro da questo costituito. Detto gruppo di lavoro deve garantire la seguente configurazione minima e i seguenti requisiti richiesti:

- **Project Manager** con esperienza di almeno 10 anni nel coordinamento di gruppi di lavoro nell'attività di progettazione, sviluppo e manutenzione di soluzioni informatiche per la Pubblica Amministrazione. Tale figura riveste il ruolo di capo progetto ed assicura la supervisione metodologica, dei piani di lavoro, dei tempi e dei costi di progetto. Orienta altresì le scelte implementative di tipo funzionale/applicativo in relazione all'architettura applicativa del sistema. E' quindi responsabile nei confronti della Committenza dell'avanzamento del Servizio e dei risultati, garantendo inoltre una costante gestione del progetto.
- **Analista funzionale senior** con esperienza di almeno 8 anni in attività di progettazione funzionale e realizzazione di sistemi informativi complessi per la Pubblica Amministrazione. Possiede un'ottima conoscenza delle tematiche in oggetto (sistemi informativi a supporto della programmazione di fondi SIE) sia per gli aspetti normativi che funzionali, ha buona conoscenza dei processi e dei contesti organizzativi regionali. Ha il compito di tradurre i

requisiti funzionali espressi dall'Amministrazione in specifiche funzionali per gli sviluppi software, di seguire la realizzazione del sistema informatico e di coordinarne le fasi di test.

- **Analista programmatore senior** con esperienza di almeno 7 anni nell'implementazione di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione. Possiede una buona conoscenza delle tematiche riferite ai fondi SIE, sia per gli aspetti normativi che funzionali, dei processi e dei contesti organizzativi regionali. Supporta l'analista funzionale nelle attività di analisi dei requisiti e l'operatore di help desk nell'assistenza agli utenti.
- **Programmatore senior** con esperienza di almeno 5 anni nella realizzazione di sistemi informativi complessi. Possiede una buona conoscenza delle tematiche in oggetto per gli aspetti funzionali, oltre che dei processi e dei contesti organizzativi regionali.
- **Programmatore junior** con esperienza di almeno 2 anni nella realizzazione di sistemi informativi complessi. Possiede una buona conoscenza delle tematiche in oggetto per gli aspetti funzionali, oltre che dei processi e dei contesti organizzativi regionali.

Al fine di dimensionare il mix di risorse del gruppo di lavoro, a titolo puramente indicativo e non vincolante per l'Amministrazione, si forniscono le giornate indicative di utilizzo di ogni singolo profilo professionale.

PROFILI PROFESSIONALI	Giornate per 3 anni
Project manager	75
Analista funzionale senior	600
Analista programmatore senior	900
Programmatore senior	900
Programmatore junior	1600
Totale	4.075

Art. 3 – Condizioni e termini di espletamento delle attività

3.1 Modalità di gestione della fornitura

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

Tutti i servizi dovranno essere svolti dalla ditta aggiudicataria della gara in stretto collegamento con i funzionari ed i referenti indicati dal Servizio Sistema informativo e informatico della Direzione Generale che dovranno essere messi in grado di seguire i lavori in modo puntuale.

I servizi richiesti, ad eccezione dei servizi di cui al precedente punto h) che sono a canone, avvengono con modalità "a consumo" a seguito di richieste specifiche della committenza. Per ciascuna richiesta, verranno specificate le esigenze puntuali ed una stima delle giornate, suddivise per profilo, e del tempo di esecuzione valutata dalla committenza. L'aggiudicatario dovrà presentare, entro cinque giorni lavorativi, un piano dettagliato delle attività, precisando i tempi di lavoro effettivi necessari per ciascuna fase e dovrà fornire motivazioni degli eventuali scostamenti rispetto alla stima di giornate elaborata dalla committenza.

La committenza si riserva di valutare e segnalare ogni incongruenza nel piano di attività presentato, e a richiederne la rivalutazione da parte dell'aggiudicatario prima di procedere all'approvazione. L'aggiudicatario dovrà avviare le attività entro tre giorni lavorativi dall'approvazione.

Durante la fase realizzativa, nel rispetto del piano temporale condiviso e approvato dalla committenza, l'aggiudicatario dovrà mantenere un costante confronto e aggiornamento con i referenti della committenza sullo stato di avanzamento dei lavori e sulle scelte effettuate, oltre a fornire un resoconto dettagliato sull'attività svolta, ivi comprese eventuali criticità riscontrate sia tecniche che temporali.

Eventuali modifiche alle attività e alla relativa tempistica, o azioni risolutive delle criticità riscontrate dovranno essere proposte dall'aggiudicatario ed approvate dalla committenza.

Si evidenzia che la committenza dovrà avere un controllo completo sulle scelte tecnologiche implementative per la realizzazione, anche in termini di codice e linguaggi di programmazione, che dovranno essere approvate esplicitamente dalla committenza.

Inoltre l'aggiudicatario dovrà utilizzare costantemente il sistema di versionamento SVN/GIT indicato dalla committenza nello sviluppo per il versionamento del codice sorgente in modo da permettere alla committenza una continua supervisione e monitoraggio dello sviluppo.

Dovranno essere previsti momenti di verifica e discussione, con cadenza almeno settimanale, da svolgersi presso la sede della committenza a Bologna oppure per via telematica, in modo da garantire un monitoraggio continuo sull'avanzamento e sulla qualità delle attività oltre al rispetto della tempistica prevista. A completamento delle attività del servizio richiesto la committenza procederà alla verifica delle prestazioni erogate mediante apposite sessioni di collaudo ed accettazione che dovranno attestare il funzionamento dei prodotti realizzati e la completezza della relativa documentazione concordata.

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

Eventuali giornate necessarie ad apportare correzioni utili per la validazione del risultato o della documentazione, successiva al termine di consegna stabilito, saranno considerate a tutti gli effetti uno slittamento del tempo di esecuzione delle attività.

Il software sviluppato e la relativa documentazione saranno di proprietà esclusiva della committenza.

Per quanto attiene i servizi di cui al precedente punto h), si tratta di servizi a "obbligazione di risultato".

Il supporto all'esercizio consiste nella verifica del funzionamento e delle prestazioni della piattaforma applicativa e nell'analisi, individuazione e risoluzione di eventuali problematiche secondo procedure stabilite dalla committenza. Il supporto all'esercizio include anche tutte le attività riguardanti la manutenzione correttiva che comprendono la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni, delle procedure e dei programmi.

Le richieste e le segnalazioni della PA e degli SB dovranno essere ricevute e gestite tempestivamente dall'aggiudicatario che dovrà mantenere le comunicazioni con gli utenti, ove è necessario, per le verifiche congiunte necessarie e per fornire aggiornamenti sullo stato di avanzamento dei ticket relativi alle loro segnalazioni.

L'aggiudicatario dovrà attenersi rigorosamente alle indicazioni della committenza e ad un comportamento professionale e corretto nello svolgimento delle attività e nelle relazioni sia con la committenza che con soggetti terzi nell'ambito dello svolgimento delle attività. Questo aspetto è di particolare importanza visto il contesto istituzionale.

L'aggiudicatario potrà erogare i servizi oggetto di fornitura principalmente da una propria sede operativa e mettendo a disposizione personale qualificato per lo svolgimento delle attività richieste, garantendo un'adeguata professionalità e competenza dello stesso. L'Amministrazione si riserva comunque il diritto di controllare lo svolgimento del servizio nei tempi e nei modi che riterrà più idonei. Qualora nel periodo di durata del contratto si verifichi l'esigenza di inserire nuovo personale, in aggiunta o in sostituzione del personale inizialmente presente, l'aggiudicatario dovrà occuparsi della sua formazione e del suo graduale inserimento, senza impegno di personale o onere alcuno per la Committenza.

La committenza metterà a disposizione dell'aggiudicatario i sistemi e gli applicativi, accessibili da remoto, nel rispetto delle misure e delle regole adottate in Regione, necessari per lo svolgimento delle attività oltre ai sistemi di trouble ticketing. Tutte le attività dovranno essere rigorosamente tracciate e aggiornate tempestivamente nel sistema di ticketing.

L'aggiudicatario dovrà gestire le situazioni di malfunzionamenti e ripristinare le funzionalità nel più breve tempo possibile e comunque nel rispetto dei livelli di servizio richiesti. La risoluzione dei

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

malfunzionamenti ed il ripristino delle funzionalità può avvenire anche adottando soluzioni provvisorie il cui ripristino definitivo dovrà essere successivamente concordato con la committenza.

I servizi continuativi a canone verranno remunerati trimestralmente, ad avvenuta ricezione ed approvazione della relativa rendicontazione, comprovante anche il rispetto degli SLA richiesti.

Gli altri servizi verranno remunerati - previa validazione dei risultati - sulla base delle giornate effettivamente erogate dal Fornitore, che deve fornire all'Amministrazione, con cadenza periodica (di norma trimestrale) un rapporto sulle attività svolte e sulle risorse impegnate per profilo.

I rapporti di attività prodotti dovranno pervenire alla Committenza ed essere approvati prima della emissione delle fatture a cui si riferiscono.

3.2 Orario e luogo di lavoro

La giornata lavorativa di ogni figura professionale è di norma di otto ore nette. Le prestazioni oggetto del presente capitolato potranno essere svolte sia presso gli uffici delle Strutture sia presso la sede del Fornitore, a seconda del tipo di servizio e di esigenze particolari. Di norma, nel caso in cui le prestazioni siano svolte presso gli uffici delle Strutture, l'Amministrazione fornirà la strumentazione necessaria alla fornitura, fatto salvo eventuali prodotti software specifici necessari all'erogazione dei servizi richiesti, che comunque dovranno essere preventivamente concordati sia con la Struttura ordinante che con la Struttura responsabile della sicurezza informatica a cui la Struttura stessa fa riferimento.

In osservanza delle norme di sicurezza della rete adottate dall'Amministrazione, le attività di teleassistenza o gli interventi da remoto possono essere autorizzati, nei singoli casi, a fronte di esigenze di carattere straordinario, secondo modalità da concordare e compatibilmente con i livelli di sicurezza previsti.

In caso di aggiudicazione, il Fornitore dovrà disporre di una sede in Emilia-Romagna al fine di supportare l'Amministrazione per lo svolgimento di riunioni, collaudi e presentazioni.

3.3 Avvicendamento contrattuale

Al fine di rendere il più efficace possibile l'avvicendamento contrattuale, dopo la comunicazione dell'aggiudicazione definitiva della gara, la ditta aggiudicataria dovrà rendere disponibili entro 5 giorni lavorativi le risorse necessarie al passaggio di consegne dall'attuale fornitore del servizio. La tipologia di figure professionali, il loro numero e le modalità di esecuzione di tale passaggio dovranno essere concordate con l'Amministrazione. La presa in carico di tale know-how dovrà avvenire a titolo non oneroso per l'Amministrazione.

Entro il termine della fornitura, la ditta aggiudicataria dovrà essere disponibile a trasferire il know-how acquisito all'Amministrazione o a terzi dalla stessa designati. Tale attività sarà remunerata secondo le tariffe del contratto allora vigente.

Art. 4 - Osservanza di leggi e regolamenti

La ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle norme di legge e di regolamento adottate dalle Autorità competenti in materia di contratti di lavoro e sicurezza e di quant'altro possa comunque interessare la presente procedura. Si sottolinea in particolare:

Sicurezza sul lavoro

Al fine di ottemperare agli obblighi previsti dall'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, l'Amministrazione regionale e la Ditta aggiudicataria si impegnano a cooperare per attuare le necessarie misure di prevenzione e protezione dei rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto. Si precisa fin d'ora che, poiché le prestazioni previste dal presente capitolato sono di natura intellettuale, il D.U.V.R.I. non è necessario e che all'atto del contratto che verrà stipulato tra l'Amministrazione regionale e la Ditta aggiudicataria quest'ultima verrà notificata di tutti i dettagli e le caratteristiche ambientali che riguarderanno il luogo di lavoro.

Sicurezza, privacy e riservatezza

La ditta aggiudicataria dovrà garantire all'Amministrazione che i servizi erogati e l'eventuale trattamento di dati per conto dell'Amministrazione sono prestati in piena conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2006, n. 196) ed eventuali integrazioni o successive modificazioni e che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato "B" del citato Codice.

L'Amministrazione si riserva di effettuare operazioni di auditing in ordine alle procedure adottate dalla ditta aggiudicataria in materia di riservatezza, protezione di dati e programmi ed agli altri obblighi assunti.

La ditta aggiudicataria non potrà conservare copia di dati personali di proprietà della Regione Emilia-Romagna eventualmente acquisiti nel corso della fornitura, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

La ditta aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso per l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.

La ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati personali, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, e di qualunque altro genere di cui

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

verrà a conoscenza in conseguenza dei servizi resi a favore dei sistemi informativi e informatici regionali, vengano considerati come riservati.

Il personale deve inoltre essere adeguatamente istruito sugli aspetti normativi e giuridici inerenti alla riservatezza dei dati ed attenersi all'osservanza delle norme vigenti.

La ditta aggiudicataria è responsabile nei confronti dell'Amministrazione per le violazioni all'obbligo di riservatezza commesse da propri dipendenti.

Tutte le attività che richiedono sviluppo di software nell'ambito dei servizi oggetto della fornitura dovranno, in particolare, soddisfare le indicazioni fornite nel "Disciplinare tecnico in materia di sicurezza delle applicazioni informatiche nella Giunta e nell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna" (determinazione n. 4137/2014 ed eventuali integrazioni o successive modificazioni) e nel "Disciplinare tecnico per utenti dei servizi informativi della Regione Emilia-Romagna" (determinazione n. 8901 del 06/06/2017 ed eventuali integrazioni o successive modificazioni). I suddetti disciplinari sono scaricabili dalla sezione Privacy del sito istituzionale della Regione Emilia-Romagna (<http://www.regione.emilia-romagna.it>). I dati tecnici relativi alle attività della Amministrazione, che dovranno essere portati a conoscenza della ditta aggiudicataria al fine di realizzare i servizi oggetto della presente fornitura, non saranno considerati come riservati a meno di una espressa indicazione formulata per iscritto.

Il rispetto dei requisiti di sicurezza verrà verificato dalla Struttura all'atto della consegna da parte della ditta aggiudicataria e sarà poi accertato dal Servizio ICT Regionale attraverso le verifiche preliminari alla presa in carico, prima della messa on line delle applicazioni o di loro modifiche sostanziali.

Accessibilità

I servizi resi dovranno risultare accessibili secondo la Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", e successive integrazioni e variazioni, e in particolare rispettare i requisiti e la metodologia indicati nell'allegato A del D.M. 20/3/2013.

Il rispetto dei requisiti di accessibilità verrà verificato dalla Struttura all'atto della consegna da parte della ditta aggiudicataria e sarà poi accertato dal Servizio ICT Regionale attraverso le verifiche preliminari alla presa in carico, prima della messa on line del sito e delle applicazioni o di loro modifiche sostanziali.

L'Amministrazione inoltre si riserva in qualunque momento, su propria iniziativa o su segnalazione di terzi, di effettuare verifiche di accessibilità ed usabilità dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico resi dalla ditta aggiudicataria, la quale dovrà provvedere, senza ulteriori oneri per la

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

Struttura, alla messa a norma di quanto eventualmente riscontrato difforme a seguito di tali verifiche.

Linee Guida per la Governance del sistema informatico regionale

I servizi acquisiti con la presente gara dovranno essere erogati nel rispetto delle "Linee Guida per la Governance del Sistema Informatico regionale" di cui alla Delibera di Giunta n. 281 del 29/02/2016.

La documentazione completa sarà fornita all'Aggiudicatario contestualmente alla stipula del Contratto.

Art. 5 - Designazione quale responsabile esterno del trattamento di dati personali

L'incarico/l'attività di cui al presente capitolato ricomprende il trattamento di dati personali:

ID	Denominazione
29758	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA DELLE PROCEDURE A SUPPORTO DELLE AUTORITA DEL PROGRAMMA OPERATIVO FESR 2014-2020

L'aggiudicazione di tale incarico comporta la designazione quale responsabile esterno del suddetto trattamento, secondo quanto stabilito dall'art. 29, c. 2 del D.Lgs. 196/03 e con le modalità, i compiti e le funzioni definite nell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008. I compiti sono di seguito riportati:

- a) adempiere all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dal D.Lgs. n. 196/2003, dall'Allegato B del D.Lgs. n. 196/2003, dalla D.G.R. n. 1264/2005 e dai Disciplinari tecnici adottati e richiamati, in tutto o in parte, nello specifico incarico:
- determinazione n. 2649/2007 "Disciplinare tecnico relativo al controllo degli accessi ai locali Giunta della Regione Emilia-Romagna",
 - determinazione n. 4137/2014 "Disciplinare tecnico in materia di sicurezza delle applicazioni informatiche nella Giunta e nell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna",
 - determinazione n. 6928/2009 "Disciplinare tecnico su modalità e procedure relative alle verifiche di sicurezza sul sistema informativo, ai controlli sull'utilizzo dei beni messi a disposizione dall'Ente per l'attività lavorativa con particolare riferimento alle strumentazioni informatiche e telefoniche ed esemplificazioni di comportamenti per il corretto utilizzo di tali beni, da applicare nella Giunta e nell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna",

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

- determinazione n. 8901 del 06/06/2017 “Disciplinare tecnico per utenti dei servizi informativi della Regione Emilia-Romagna”,
 - determinazione n. 597 del 23/01/2012 “Disciplinare tecnico per amministratori di sistema della Giunta e dell’Assemblea Legislativa”,
 - determinazione n. 7222 del 30/05/2012 “Disciplinare tecnico per la gestione degli incidenti di sicurezza informatica della Giunta e dell’Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna”,
- b) predisporre, qualora l’incarico comprenda la raccolta di dati personali, l’informativa di cui all’art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie perché la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;
- c) dare direttamente riscontro oralmente, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell’interessato di cui ai commi 1 e 2 dell’art. 7 del D.Lgs. 196/2003, con le modalità individuate dal Disciplinare tecnico in materia di esercizio del diritto di accesso dell’interessato ai propri dati personali (Determinazione n. 2650/2007);
- d) trasmettere, con la massima tempestività, le istanze dell’interessato per l’esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e ss. del D.Lgs. 196/2003 che necessitino di riscontro scritto al responsabile del trattamento di cui al Paragrafo 3 dell’Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008, per consentire allo stesso di dare riscontro all’interessato nei termini stabiliti dal D.Lgs. 196/2003; trasmettere tali istanze per conoscenza anche al Coordinatore del diritto di accesso dell’interessato ai propri dati personali, con le modalità individuate dal Disciplinare tecnico per l’esercizio dei diritti di accesso dell’interessato ai propri dati personali (Determinazione n. 2650/2007);
- e) fornire al responsabile del trattamento di cui al Paragrafo 3 dell’Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008 la massima assistenza, necessaria per soddisfare tali richieste, nell’ambito dell’incarico affidatogli;
- f) individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali e fornire agli stessi istruzioni per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull’attuazione delle istruzioni impartite; tale individuazione deve essere effettuata secondo quanto stabilito al Paragrafo 7 dell’Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008 e quindi, in particolare, le istruzioni devono quanto meno contenere l’espreso richiamo alla D.G.R. n. 1264/2005 e ai Disciplinari tecnici trasversali già adottati dal soggetto regionale competente;
- g) consentire al Titolare, dandogli piena collaborazione, verifiche periodiche, tramite i Responsabili dei trattamenti di cui al Paragrafo 3 dell’Appendice 5 della deliberazione di

Giunta regionale n. 2416 del 2008 o il Responsabile della sicurezza di cui al Paragrafo 5 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008;

h) di fornire al Titolare, nel caso di servizi di amministrazione di sistema forniti in insourcing, l'elenco con gli estremi identificativi delle persone fisiche che espletano, nell'ambito dell'incarico affidato con il presente capitolato, funzioni di amministratori di sistema unitamente all'attestazione delle conoscenze, dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità degli stessi soggetti, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza. Si sottolinea che tale valutazione è propedeutica alla formale designazione ad amministratore/i di sistema da parte del Titolare, il quale, in attuazione di quanto prescritto alla lettera f) del paragrafo 2 del Provvedimento del 28/11/2008 del Garante per la protezione dei dati personali relativo agli amministratori di sistema, provvederà alla registrazione degli accessi logici ai sistemi da parte degli amministratori di sistema designati;

i) di conservare, nel caso di servizi di amministrazione di sistema affidati in outsourcing, direttamente e specificamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema;

j) il Titolare attribuisce al Responsabile esterno del servizio di amministrazione di sistema affidato in outsourcing, limitatamente alle attività degli amministratori di sistema dello stesso dipendenti, il compito di dare attuazione alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema",

k) attestare, qualora l'incarico affidato ricomprenda l'adozione di misure minime di sicurezza, la conformità degli interventi alle disposizioni di cui alla misura 25 dell'Allegato B del D.Lgs. n. 196/2003 e trasmettere tale attestazione al Responsabile di cui al Paragrafo 3 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008 e al Responsabile della sicurezza di cui al Paragrafo 5 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008;

Relativamente al compito di cui alla lettera g), le relative verifiche consistono nell'invio di specifici report a cadenza annuale (entro il 30 aprile di ogni anno) e/o a richiesta, in cui il responsabile esterno deve fornire le seguenti informazioni:

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, manutenzione e aggiornamento del sistema informativo Sfinge2020 della Regione Emilia-Romagna

- attestazione di aver adottato tutte le misure minime di sicurezza di cui agli artt. 33 e ss. e all'Allegato B) del Codice per la protezione dei dati personali
- attestazione di aver implementato tutte le misure idonee di cui all'art. 31 del Codice, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'15 del Codice per la protezione dei dati personali e dell'art. 2050 c.c
- adozione degli atti di individuazione degli incaricati, specificando in particolare le istruzioni fornite agli incaricati stessi;
- predisposizione dell'informativa (nel caso in cui il trattamento consista in una raccolta di dati personali), con specifica delle modalità operative con cui la stessa è stata portata a conoscenza degli interessati (ad esempio: consegna di copia dell'informativa e raccolta della firma per presa visione);

Qualora l'incarico comportasse l'affidamento di servizi di amministrazione di sistema in outsourcing possono essere richiesti, in aggiunta, i seguenti report:

- di aver effettuato la designazione ad amministratori di sistema dei soggetti preposti a tali funzioni nell'ambito dei servizi di amministrazione di sistema forniti in outsourcing e di aver previamente attestato le conoscenze, l'esperienza, la capacità e l'affidabilità degli stessi soggetti, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza;
- di aver adempiuto alla prescrizione di cui al punto 2 lettera e) "Verifica delle attività" del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema"

Tutti i testi dei principali riferimenti normativi relativi alle Deliberazioni di Giunta Regionale sono pubblicati all'indirizzo <http://www.regione.emilia-romagna.it/privacy>.

L'individuazione del soggetto responsabile del trattamento è effettuata direttamente nel contratto. I Disciplinari tecnici menzionati saranno allegati al contratto o pubblicati all'indirizzo <http://www.regione.emilia-romagna.it/privacy>.