



Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna



**PROCEDURA APERTA, A RILEVANZA COMUNITARIA, PER L'ACQUISIZIONE DI
SERVIZI DI ANALISI, SVILUPPO E SUPPORTO PER LA MANUTENZIONE E
L'AGGIORNAMENTO DEI SISTEMI INFORMATIVI DELL'APPRENDISTATO DELLA
REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO

CIG 7312828093

SOMMARIO

Premessa

Art. 1 Oggetto dell'appalto, importo e durata

Art. 2 Caratteristiche dei servizi 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 promuove il contratto di apprendistato quale tipologia contrattuale che offre ai giovani l'opportunità di formarsi e di crescere professionalmente.

Il Decreto legislativo n. 81 del 2015 "*Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183*", disciplina il contratto di apprendistato articolandolo in tre tipologie:

- apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore
- apprendistato professionalizzante
- apprendistato di alta formazione e di ricerca.

La Regione ha recepito il citato decreto con la Delibera di Giunta Regionale n. 963 del 21/06/2016 che approva uno schema di protocollo d'intesa tra Regione Emilia-Romagna, Ufficio Scolastico Regionale, Università, Fondazioni ITS (Istituti Tecnici Superiori) e parti sociali sulla disciplina di attuazione dell'apprendistato, in particolare dell'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore e dell'apprendistato di alta formazione e di ricerca. Dopo la firma del protocollo del 14 luglio 2016, la Regione ha individuato le modalità con cui rendere disponibile l'offerta formativa.

Attualmente, i sistemi informativi di riferimento realizzati sono:

SIAPER – Sistema informativo apprendistato Emilia-Romagna per l'**apprendistato professionalizzante**

SIAAF – Sistema informativo apprendistato Emilia-Romagna per Apprendistato **di alta formazione**:

- Apprendistato per la laurea triennale, magistrale e magistrale a ciclo unico
- Apprendistato per il master di I e di II livello
- Apprendistato per il dottorato di ricerca

I sistemi sono implementati in aderenza alle politiche regionali in tema di autenticazione, privacy, sicurezza e accessibilità, e sono composti da suite applicative integrate a supporto

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

dei Soggetti Attuatori (SA): Enti di formazione accreditati e Università e della Pubblica Amministrazione (PA).

A. SIAPER

SIAPER, Sistema informativo riferito all'apprendistato professionalizzante è composto da una suite applicativa formata da:

Siaper Sa: applicazione utilizzata dai Soggetti attuatori per la presentazione delle candidature dell'offerta formativa (**Siaper SA Presentazione**) e per la gestione dei voucher approvati dalla Regione Emilia-Romagna (**Siaper SA Gestione**)

Siaper PA Validazione: applicazione utilizzata dalla Pubblica Amministrazione per la gestione del cruscotto per la presentazione delle candidature, per la ricezione delle candidature, per l'ammissibilità e la validazione delle stesse al fine di pubblicarle sul web (Catalogo regionale per l'apprendistato professionalizzante – Siaper Catalogo)

Siaper PA Gestione: applicazione utilizzata dalla Pubblica amministrazione che consente la gestione, i controlli e le verifiche da parte della Pubblica Amministrazione, nonché la gestione dei pagamenti degli assegni formativi (voucher)

Siaper Catalogo: consente la pubblicazione web delle offerte formative validate dalla Regione ai Soggetti Attuatori accreditati. L'applicazione web, ad accesso pubblico, consente in particolare ad apprendisti ed imprese, di esaminare l'offerta formativa al fine di poter scegliere il percorso formativo più idoneo e qualificante. Il catalogo viene aggiornato periodicamente con le offerte formative presentate dai Soggetti Attuatori e validate dalla Pubblica Amministrazione.

Il sistema informativo **SIAPER** è integrato tramite web service con il sistema SARE (Semplificazione Amministrativa in REte) per la ricerca dei dati anagrafici dell'apprendista, dell'azienda nonché dei dati relativi al rapporto di lavoro.

Inoltre, è stata realizzata, per la presentazione delle candidature delle offerte formative da parte dei Soggetti attuatori, l'integrazione, tramite web service, al sistema documentale regionale Doc/Er, per la protocollazione, classificazione, fascicolazione e conservazione a norma delle candidature delle offerte formative, firmate digitalmente e inviate tramite Siaper.

B. SIAAF

SIAAF, Sistema informativo riferito all'apprendistato Apprendistato di alta formazione relativamente a:

- Apprendistato per la laurea triennale, magistrale e magistrale a ciclo unico
- Apprendistato per il master di I e di II livello
- Apprendistato per il dottorato di ricerca

è composto da una suite applicativa formata da:

SIAAF SA: applicazione che consente alle Università di predisporre e richiedere l'attribuzione di un voucher e di gestire tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività formativa (a seguito dell'assegnazione e impegno del voucher) per le tipologie di apprendistato sopra indicate e di ottemperare agli adempimenti amministrativi e contabili.

SIAAF PA: applicazione che consente la gestione, i controlli e le verifiche da parte della Pubblica Amministrazione, nonché la gestione dei pagamenti degli assegni formativi (voucher).

Il sistema informativo **SIAAF** è integrato tramite web service con il sistema SARE (Semplificazione Amministrativa in REte) per la ricerca dei dati anagrafici dell'apprendista, dell'azienda nonché dei dati relativi al rapporto di lavoro.

Inoltre, è stata realizzata, l'integrazione, tramite web service, al sistema regionale per i servizi di protocollazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei flussi documentali attualmente gestiti dal sistema.

Architettura tecnologica delle applicazioni

L'intera architettura tecnologica dei due sistemi SIAPER e SIAAF, centralizzata presso il CED regionale, è riferita alla filiera applicativa B indicata nelle Linee Guida regionali per la Governance di cui alla Delibera di Giunta Regionale n. 281 del 29/02/2016 (Allegato 1), Piattaforma Microsoft (Windows Server) e più precisamente: WS: Microsoft IIS/LBL, AS: Microsoft .NET, DB: MS SQL Server.

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

La presente gara ha per oggetto la fornitura di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato SIAPER e SIAAF della Regione Emilia-Romagna per un importo di € 614.754,10 IVA esclusa e una durata di 36 mesi.

I sistemi SIAPER e SIAAF dovranno avere a riferimento:

- La normativa nazionale in materia di contratti di lavoro, di cui il D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81 "Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183 rubricata "Delega al governo in materia di riforma degli ammortizzatori sociali, dei servizi per il lavoro e delle politiche attive, nonché in materia di riordino della disciplina dei rapporti di lavoro e dell'attività ispettiva e di tutela e conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro" e ss.mm., in specifico gli articoli 44 comma 3, e 45;
- la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di Fondo Sociale Europeo, di formazione e lavoro, 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 una costante 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. Si richiedono in particolare, per entrambi i sistemi, tutti gli adeguamenti necessari per la gestione dei voucher e dei relativi pagamenti effettuati sul canale di finanziamento FSE;
- 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; tra le nuove

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

procedure applicative si ricomprendono, tra l'altro, quelle per la gestione dei voucher delle tipologie di apprendistato di cui alla DGR 963/2016 e ad oggi non implementate: Apprendistato per la Qualifica e il Diploma Professionale; Apprendistato per il Diploma di Istruzione Secondaria Superiore; Apprendistato per il Certificato di Specializzazione Tecnica Superiore (IFTS); Apprendistato per il Diploma di Istruzione Tecnica Superiore (ITS); Apprendistato per Attività di Ricerca.

- c. Sviluppare servizi di integrazione, cooperazione applicativa e di interazione con altre applicazioni, con altre basi dati, con altri sistemi informativi. In particolare, si richiede per il sistema SIAPER il completamento dell'integrazione con il sistema documentale regionale Doc/Er per i servizi, a titolo esemplificativo, di protocollazione, creazione fascicoli, fascicolazione documenti, visualizzazione documenti. Dovranno essere realizzate pertanto le integrazioni riferite alle restanti sezioni applicative sulle quali insistono scambi documentali;
- 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 gli ambiti della formazione in apprendistato e del Fondo Sociale Europeo;
- 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 vari SA dei sistemi, 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 dei servizi 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
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 una 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 formative disciplinate dalle disposizioni vigenti.

La principale documentazione di riferimento al settore apprendistato è disponibile sul sito regionale all'indirizzo:

<http://formazioneilavoro.regione.emilia-romagna.it/apprendistato>

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

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

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

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, in particolare nell'attività di progettazione, sviluppo e manutenzione di soluzioni informative per la Pubblica Amministrazione, Tale figura dovrà rivestire il ruolo di capo progetto ed assicurare la supervisione metodologica, dei piani di lavoro, dei tempi e dei costi di progetto. Dovrà altresì orientare le scelte implementative di tipo funzionale/applicativo in relazione all'architettura applicativa del sistema. È 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 supporto alla progettazione funzionale e realizzazione di sistemi informativi complessi per la Pubblica Amministrazione. Possiede una ottima conoscenza delle tematiche in oggetto (politiche della formazione e del lavoro, in particolare della disciplina dell'apprendistato) 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 complessi. Possiede una buona conoscenza delle tematiche riferite alla formazione anche FSE, alle politiche del lavoro, 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 progettazione e 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	36
Analista funzionale senior	270
Analista programmatore senior	330
Programmatore senior	450
Programmatore junior	600
Totale	1.686

Art. 3 – Condizioni e termini di espletamento delle attività

3.1 Modalità di gestione della fornitura

Tutti i servizi dovranno essere svolti dalla ditta aggiudicataria della gara in stretto collegamento con i funzionari 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. L'aggiudicatario dovrà presentare, entro cinque giorni lavorativi, un piano dettagliato delle attività, con una stima delle giornate, suddivise per profilo, e del tempo di esecuzione. 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.

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

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 di norma 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.

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.

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

Le richieste e le segnalazioni della PA e dei SA 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 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.

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

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

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

Il personale deve inoltre essere adeguatamente istruito sugli aspetti normativi e giuridici inerenti la 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 in data 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, il quale dovrà provvedere, senza

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

ulteriori oneri per la 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 seguente trattamento di dati personali:

ID	Denominazione
26270	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FORMAZIONE IN APPRENDISTATO

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”;
- 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, al responsabile del trattamento di cui al Paragrafo 3 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008 le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e ss. del D.Lgs. 196/2003, per consentire allo stesso di dare il necessario riscontro scritto 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'espresso 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 tramite il Responsabile della sicurezza di cui al Paragrafo 5 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008;
- h) 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) 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 dallo 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

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

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:

- 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

Procedura aperta, a rilevanza comunitaria, per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo e supporto per la manutenzione e l'aggiornamento dei sistemi informativi dell'apprendistato della Regione Emilia-Romagna

“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>.