



**SERVIZI DI MANUTENZIONE, ADEGUAMENTO E ASSISTENZA AL SISTEMA  
INFORMATIVO DELLA FORMAZIONE (SIFER)**

**ALLEGATO 4**

**CAPITOLATO TECNICO**

## **SOMMARIO**

Premessa

Art. 1 Oggetto

Art. 2 Caratteristiche del servizio e dei prodotti richiesti

Art. 3 Condizioni e termini di espletamento delle attività

Art. 4 Ammontare e durata del contratto

Art. 5 Osservanza di leggi e regolamenti

Art. 6 Designazione quale responsabile esterno del trattamento di dati personali

## **Premessa**

Il Sistema Informativo della Formazione della Regione Emilia-Romagna (SIFER) si configura come un importante strumento di governo delle politiche rendendo disponibili dati fisico-finanziari di avanzamento delle attività, permettendone la valutazione e il monitoraggio e supportando i processi decisionali riguardanti la programmazione regionale.

La Regione Emilia-Romagna ha realizzato, a partire dall'anno 2000, un sistema integrato che ha permesso un dialogo costante tra i Soggetti Attuatori e le Pubbliche Amministrazioni Regionale e Provinciali per massimizzare l'efficienza e l'efficacia di tutte le procedure di gestione dei progetti approvati.

Il SIFER ha recepito, in particolare, le modalità operative della programmazione comunitaria del Fondo Sociale Europeo (FSE) 2007-2013, consentendo alla Regione Emilia-Romagna di gestire tutte le azioni previste dal Programma Operativo regionale (POR), relativamente agli obiettivi, misure e target di destinatari ed ha permesso di rispondere agli adempimenti di monitoraggio richiesti dalla Comunità Europea. Ha inoltre potenziato le sue funzionalità in un'ottica di flessibilità e di integrazione con altri sistemi gestionali presenti presso i Soggetti Attuatori.

Si sottolineano due importanti aspetti che caratterizzano l'articolazione del sistema sviluppato:

- la gestione trasversale di tutte le fasi di sviluppo delle azioni formative e non formative, dalla progettazione alla rendicontazione finale;
- la massima integrazione tra sistemi, creando un vero e proprio circolo virtuoso tra tutti i soggetti coinvolti (Amministrazioni Regionale e Provinciali, Soggetti Attuatori).

Il SIFER, realizzato in aderenza alle politiche regionali in tema di autenticazione, privacy, sicurezza e accessibilità, è composto come segue:

**A. Applicazioni di supporto alle attività dei soggetti attuatori di attività formative: SIFER SA**

SIFER SA è un sistema composto da diversi moduli applicativi - ad accesso riservato tramite sistema di autenticazione centralizzato *Active Directory*, attraverso l'utilizzo di un web service - che consentono ai soggetti attuatori (SA) di predisporre e inviare sia la documentazione relativa alle richieste di finanziamento o autorizzazione di attività formative, sia tutte le comunicazioni relative alle fasi di avvio, attuazione, richieste di pagamento e rendicontazione fisica e finanziaria delle attività approvate dalla Pubblica Amministrazione (PA). In particolare si tratta dei seguenti moduli applicativi in uso a circa 2.300 utenti:

- Registrazione dei nuovi soggetti attuatori (unico modulo ad accesso pubblico)

Applicazione finalizzata alla raccolta delle informazioni dell'ente/azienda che intende registrarsi al SIFER. Il modulo registra una comunicazione informatizzata della prima registrazione del soggetto. Contestualmente, allo stesso viene assegnato un codice identificativo numerico (codice organismo) e un account (dominio EXTRARER) di livello amministratore associato al legale rappresentante per l'accesso all'area riservata soggetti attuatori del SIFER. L'interazione con il dominio regionale avviene tramite i *web services* appositamente predisposti.

Il modulo ha un'integrazione applicativa con Parix Gate (Banca dati certificante che contiene l'Anagrafe delle Aziende della CCIAA) per agevolare l'inserimento dei dati dei soggetti di nuova registrazione e qualificare le informazioni, nell'ottica della semplificazione.

- Amministrazione utenti

Consente all'administrator (legale rappresentante) di creare, gestire e autorizzare i propri utenti per l'accesso ai vari moduli. Gli utenti generati vengono automaticamente creati nel sistema centralizzato di autenticazione regionale sul dominio EXTRARER.

- Scheda soggetto

E' finalizzata al costante aggiornamento delle informazioni anagrafiche dei soggetti attuatori negli archivi regionali con invio telematico - attraverso un gestore di comunicazioni (GECO) - delle variazioni alla PA. L'esito dell'operazione è immediatamente visibile al SA mittente.

- Progettazione (bandi)

Permette, per ogni scadenza di bando regionale e provinciale, la creazione e compilazione, da parte del SA, delle richieste di finanziamento/autorizzazione e delle operazioni da presentare, secondo la modulistica definita dalla PA. Vengono informatizzati tutti i livelli delle informazioni (operazione, progetto, modulo, aziende), relativamente agli elementi oggetto di controllo e/o monitoraggio fisico finanziario. La descrizione delle attività viene raccolta in allegati formato pdf.

- Presentazione

Permette ai soggetti attuatori di inviare alla PA, attraverso GECO, le richieste di finanziamento delle operazioni progettate e dei relativi allegati previsti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale. Consente inoltre la stampa dei documenti inviati elettronicamente. Sono previsti i controlli di coerenza e completezza delle informazioni, i controlli applicativi e la storicizzazione delle informazioni relative alle operazioni inserite.

La procedura di presentazione rilascia un identificativo univoco (Rif\_PA) per ogni operazione e prevede una funzionalità di notifica via posta elettronica al Legale Rappresentante del S.A.

- Attuazione

Permette ai soggetti attuatori di inviare alla PA, attraverso GECO, tutte le comunicazioni relative alle fasi di avvio, gestione e conclusione delle attività approvate (data avvio attività, schede anagrafiche partecipanti, ore di frequenza svolte al termine, calendari delle attività formative, preventivo di dettaglio, data termine attività ecc.).

- Pagamenti

Permette l'invio di una richiesta di pagamento a partire da un'operazione e consente di allegare una fattura (nel caso di unico titolare dell'operazione) o più fatture (in caso di RTI) in formato .pdf corredata dei documenti definiti dalla PA rispettivamente per le richieste di anticipo/rimborso/saldo. In linea generale, nel caso di domande di rimborso relative ad operazioni approvate a costi reali, l'applicativo prevede che venga allegata la lista delle spese pagate dal beneficiario in formato CSV, sulla base di un tracciato record contenente le informazioni identificative del documento di spesa, dei relativi pagamenti e delle imputazioni alle voci di spesa del preventivo dell'operazione. Al momento del caricamento del file della lista delle spese, la procedura esegue una serie di controlli sulla correttezza dei formati utilizzati, congruenza dei nomi di file, presenza di campi obbligatori. L'esito negativo di tali controlli comporta il rifiuto del caricamento della lista e della relativa richiesta di rimborso. L'esito positivo comporta invece il caricamento della lista delle spese e l'estrazione del campione del 15% delle spese pagate, consentendo al soggetto di allegare la scansione dei documenti giustificativi relativi.

Per quanto concerne invece le operazioni approvate a costi standard, le domande di rimborso sono presentate sulla base dell'avanzamento incrementale degli indicatori

fisici di realizzazione dell'operazione ed il sistema, a seguito di opportuno campionamento, consente al soggetto attuatore di allegare e trasmettere la scansione dei documenti giustificativi relativi all'avanzamento fisico.

L'invio formale all'Amministrazione avviene via web previa apposizione di firma digitale da parte del Legale Rappresentante o suo delegato.

All'interno della medesima procedura il soggetto attuatore può verificare lo stato delle richieste di pagamento inoltrate alla Pubblica Amministrazione.

Sono disponibili ulteriori moduli applicativi per:

- l'applicazione del servizio di formalizzazione e certificazione delle competenze (SRFC) finalizzato al rilascio degli attestati;
- la predisposizione delle candidature ai ruoli di responsabile del sistema di formalizzazione e certificazione (RFC) e di esperto dei processi valutativi (EPV);
- la registrazione delle anagrafiche dei ragazzi che si iscrivono ai corsi del sistema regionale di istruzione e formazione professionale (IeFP), la composizione dei gruppi classe da sottoporre alla validazione della PA;
- la candidatura dell'offerta formativa regionale dei percorsi a qualifica e la relativa gestione dei voucher assegnati;
- la rilevazione dell'efficacia occupazionale mediante la somministrazione di questionari online.

Completa il sistema di supporto alle attività dei SA il modulo per la presentazione delle domande di accreditamento e del relativo mantenimento.

Tutte le comunicazioni sono inviate telematicamente alla PA di riferimento attraverso il protocollo https; inoltre alcuni moduli applicativi prevedono l'utilizzo della firma digitale.

Gli automatismi e i controlli del sistema assicurano sicurezza e qualità dei dati, e una adeguata standardizzazione garantisce la necessaria coerenza e correttezza delle informazioni utili per i monitoraggi e la certificazione delle spese.

***B. Applicazioni di supporto alle attività della Pubblica Amministrazione: SIFER PA***

SIFER PA è un sistema composto da diversi moduli applicativi ad accesso riservato tramite sistema di autenticazione centralizzato Active Directory, attraverso l'utilizzo di un web service. Tali moduli consentono alla Pubblica Amministrazione (PA) di ricevere telematicamente e validare i dati anagrafici dei SA, nonché di ricevere e validare i dati e la documentazione inviati telematicamente dai SA, relativi alle fasi di presentazione delle richieste di finanziamento o autorizzazione e alle fasi di avvio, attuazione, pagamenti e rendicontazione delle attività approvate. In particolare si tratta dei seguenti moduli applicativi:

- Gestione utenti

Consente agli amministratori di sistema di gestire i privilegi autorizzativi degli utenti. La relativa creazione e gestione degli account utenti della Regione e delle Amministrazioni provinciali avviene sui due domini Active Directory RERSDM e EXTRARER.

- Anagrafica soggetti

Contiene le informazioni anagrafiche provenienti dalla registrazione web. Le variazioni dei dati anagrafici, comunicate attraverso GECO, vengono validate dagli operatori autorizzati della PA e sono storicizzate.

- Anagrafica Destinatari (Allievi)

Raccoglie le schede anagrafiche dei partecipanti come comunicate dai S.A. in fase di attuazione delle operazioni finanziate/autorizzate dalla PA, contenenti tutte le informazioni necessarie ai fini del monitoraggio e dei controlli dei requisiti dei



destinatari previsti dai bandi. Sono presenti controlli di univocità delle anagrafiche contenute nel database e, per ognuna, di completezza e coerenza delle informazioni. E' prevista la possibilità di ricomporre in capo a ciascun partecipante tutte le informazioni connesse alla formalizzazione e certificazione delle sue competenze.

- Anagrafica aziende

Raccoglie le schede anagrafiche delle aziende come comunicate dai S.A. in fase di attuazione delle operazioni finanziate relative a destinatari occupati, contenenti tutte le informazioni necessarie ai fini del monitoraggio, dei controlli amministrativi sul rispetto del “*de minimis*” e per la stesura delle relazioni alla UE sugli aiuti di stato.

I dati vengono raccolti in fase di presentazione delle operazioni.

- Gestione bando

Consente l'inserimento delle informazioni relative agli avvisi di diritto pubblico per la selezione delle operazioni. Per ogni bando la PA indica informazioni di dettaglio utili alla corretta progettazione e presentazione delle operazioni da parte dei soggetti attuatori.

- Ricezione on-line delle operazioni

Permette il monitoraggio in tempo reale dell'andamento della presentazione sulle scadenze di bando pubblicate: la PA ha la possibilità di verificare immediatamente le richieste di finanziamento/autorizzazione presentate dai soggetti attuatori, effettuare elaborazioni sull'andamento delle risorse richieste, produrre reportistiche. Le richieste di finanziamento/autorizzazione così presentate sono storicizzate all'interno del modulo applicativo, permettendone la consultazione in qualsiasi momento successivo.

- Operazioni presentate

Contiene le operazioni presentate alla PA. Sono previste due distinte modalità di inserimento delle operazioni: per quanto riguarda gli avvisi pubblicati via web nell'area SA (presentazione on line), l'inserimento delle operazioni avviene attraverso apposita funzionalità di importazione dei dati; in alternativa, per quelle particolari tipologie di avvisi per i quali non sia prevista la modalità di presentazione via web, è possibile effettuare l'inserimento manuale delle operazioni.

- Istruttoria Operazioni

Supporta la valutazione delle operazioni presentate e consente l'attribuzione dei punteggi sulla base dei criteri di volta in volta definiti nei bandi, 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 delle operazioni rispetto a quanto presentato.

- Approvazione Operazioni

Consente di visualizzare, per tutte le operazioni, gli esiti dell'istruttoria e di registrare le eventuali modifiche apportate dalla PA a seguito della valutazione. La procedura prevede funzionalità di reportistica a supporto dell'attività amministrativa.

- Gestione fisica e finanziaria delle operazioni

Permette agli operatori autorizzati di valutare e validare le informazioni provenienti dai S.A. (es. data di avvio dell'attività, preventivi di dettaglio, schede anagrafiche dei partecipanti, calendari delle attività formative, data di conclusione delle attività ecc.), comunicate attraverso GECCO.

- Erogazioni

Consente, sulla base dei parametri finanziari approvati e realizzati per ogni operazione, di gestire i pagamenti e tenere sotto controllo i flussi informativi relativi alle erogazioni secondo quanto previsto dalle disposizioni attuative regionali.

Sono previste funzionalità di ricerca e reportistica di supporto all'attività amministrativa, opportuni controlli applicativi in aderenza alle disposizioni attuative regionali (ad es. *step* di pagamento, fideiussione, ecc.), funzionalità per la registrazione e gestione dei recuperi dei pagamenti irregolari.

- Controllo domande di rimborso

Consente alla PA di visualizzare le richieste di pagamento pervenute, di controllare i documenti allegati e di attivare gli opportuni controlli, con generazione di un report dettagliato degli esiti; l'esito positivo dei controlli permette la validazione della richiesta di pagamento.

Analogamente, con riferimento alle operazioni finanziate a costi standard, è previsto il controllo documentale di ogni giustificativo relativo all'avanzamento fisico associato alla domanda di rimborso e, a fronte di esito positivo, potrà essere validata la richiesta di pagamento.

La procedura consente inoltre due modalità:

- di inviare telematicamente al Tesoriere le richieste di pagamento validate, il quale, tramite un opportuno accesso, può visualizzarle per procedere alla liquidazione;
- di procedere alla liquidazione tramite la ragioneria.

Sono previste funzionalità di ricerca e reportistica di supporto all'attività amministrativa, opportuni controlli applicativi in aderenza alle disposizioni attuative regionali (ad es. *step* di pagamento, fideiussione, ecc.).

- Controlli

Registra gli esiti dei controlli di conformità amministrativa di gestione, di conformità e regolarità dell'esecuzione e dei controlli amministrativo contabili previsti dai regolamenti comunitari e dalle norme nazionali e regionali, sulla base di check-list informatizzate.

- Irregolarità

Registra sia gli importi indebitamente versati sia le irregolarità sulla base di quanto previsto dalla normativa comunitaria e nazionale in materia.

- Rendicontazione

Consente la gestione fisico-finanziaria dei rendiconti delle operazioni, finalizzata al riconoscimento degli importi dovuti ai soggetti attuatori e all'erogazione dei saldi, la predisposizione di documenti e di verbali, la registrazione degli esiti della rendicontazione.

Sono disponibili ulteriori moduli applicativi per:

- la registrazione degli esiti dei controlli di secondo livello;
- l'applicazione del servizio di formalizzazione e certificazione delle competenze (SRFC) finalizzato al rilascio e alla repertoriazione degli attestati;
- l'istruttoria e la validazione delle candidature ai ruoli di responsabile del sistema di formalizzazione e certificazione (RFC) e di esperto dei processi valutativi (EPV);
- il controllo e il monitoraggio delle iscrizioni al sistema regionale leFP, la validazione dei gruppi classe e la produzione di reportistica;
- l'istruttoria e la validazione dell'offerta formativa regionale dei percorsi a qualifica e la gestione e pagamento dei voucher assegnati;

- l'elaborazione degli esiti dei questionari on line somministrati ai partecipanti per la valutazione dell'efficacia delle attività formative in termini di esiti occupazionali;
- la gestione informatizzata dei monitoraggi fisici, finanziari e procedurali delle operazioni afferenti il Programma Operativo Regionale FSE 2007-2013, secondo il Protocollo di colloquio MonitWeb del Ministero del Tesoro;
- la ricezione e l'istruttoria delle domande di accreditamento e del relativo mantenimento.

Infine è presente un modulo per la registrazione e l'aggiornamento di tutte le informazioni utili per la connotazione e descrizione delle Qualifiche regionali presenti nel repertorio regionale approvato. Il repertorio è integrato con altri moduli/applicazioni che hanno a riferimento le qualifiche regionali.

È presente inoltre una procedura di integrazione con il sistema Orienter per l'estrazione delle informazioni relative ai progetti approvati dalla PA, ai soggetti attuatori e ai dati delle qualifiche presenti nel repertorio regionale, pubblicati nell'apposita sezione accessibile all'indirizzo <http://orienter.regione.emilia-romagna.it>

### **C. Applicazione di supporto ad altri soggetti: Candidature EAPQ**

È un'applicazione web, ad accesso riservato con autenticazione applicativa, per la raccolta informatizzata delle candidature di lavoratori esperti per la costituzione degli elenchi regionali degli esperti di area professionale/qualifica (EAPQ) coinvolti nel SRFC.

Architettura tecnologica delle applicazioni (punti A, B, C)

Sono presenti:

- applicazioni sviluppate in modalità client-server in FileMaker 9 e distribuite via server farm regionale Citrix;
- applicazioni sviluppate in modalità web con AS: PHP, WS: Apache, DB: FileMaker 9;
- applicazioni sviluppate in modalità web con AS: PHP, WS: Apache, DB: MySQL;

Lo *stack* tecnologico dei server coinvolti è il seguente:

Web Server	Application Server	Data Base Server
Apache 2.2.22	PHP 5.4.4	FileMaker 9
	FileMaker 9	MySQL 5.5.35
Linux DebianLinux Lenny 7.0		

Con la presente gara la Ditta dovrà garantire tale stack tecnologico attuale, migrando progressivamente le applicazioni basate su FileMaker 9 (sia parte applicativa che parte DB).

### **Art. 1 - Oggetto**

La presente gara ha per oggetto la fornitura di servizi di manutenzione, adeguamento e assistenza al sistema informativo della formazione (SIFER).

Il SIFER dovrà avere a riferimento:

- la normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia di Fondo Sociale Europeo e di formazione, nonché le disposizioni e indicazioni di emanazione nazionale e regionale;
- la normativa nazionale tecnica in materia di protezione dei dati personali, e accessibilità, nonché le “Linee Guida per la Governance del Sistema Informatico regionale (determina n. 4213 del 19/05/2009 e ss.mm.).

### **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;
- b. Fornire un costante supporto tecnico, applicativo e gestionale degli applicativi;
- c. Implementare nuove funzionalità che si rendessero necessarie, in particolare quelle propedeutiche all'avvio della programmazione FSE 2014-2020;
- d. Sviluppare servizi di integrazione, cooperazione applicativa e di interazione con altre applicazioni, con altre basi dati, con altri sistemi informativi, con particolare riferimento ai processi di semplificazione avviati dalla Regione Emilia-Romagna tra cui quello della fatturazione elettronica;

- e. Fornire servizi per la gestione dei sistemi server dell'area formazione e per il supporto all'area sistemistica (ad esempio nella fase di *deploy*, gestione, miglioramento e terminazione di applicativi e basi-dati, ecc.);
- f. Erogare un servizio di help desk applicativo e funzionale alla PA che dovrà fornire informazioni e risposte di tipo tecnico in merito alle funzionalità inerenti il sistema SIFER. Il servizio di help desk dovrà essere attivato tramite il telefono e la posta elettronica e i relativi contatti dovranno essere registrati in un sistema applicativo di *customer relationship management* (CRM) e resi costantemente disponibili alla P.A., eventualmente tramite una condivisione del sistema stesso. Il servizio di help desk dovrà essere messo a disposizione degli utenti (Circa 300 complessivamente) dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dal Lunedì al Venerdì. Negli orari e nei giorni in cui il servizio non sarà operativo è richiesta l'attivazione di un risponditore vocale automatico che comunichi all'utente i giorni e gli orari in cui il servizio è in funzione.
- g. Fornire supporto e assistenza tecnica agli utenti nell'utilizzo degli applicativi stessi;
- h. Redigere la documentazione e la manualistica a supporto;
- i. Fornire assistenza tecnica in sede di analisi su tematiche che afferiscono gli ambiti della formazione e del Fondo Sociale Europeo;
- j. Analizzare e sviluppare servizi di migrazione e conversione di applicazioni da una piattaforma tecnologica ad un'altra.

La ditta dovrà garantire lo *stack* tecnologico attuale, come dettagliato nella tabella in premessa, migrando progressivamente le applicazioni basate su FileMaker 9 (sia parte applicativa che parte DB).

Con riferimento all'art. 53 del codice dei contratti, la tipologia di fornitura richiesta è "a misura" e non "a corpo" in quanto l'elevata dinamicità del dominio di applicazione non consente di definire puntualmente e precisamente ex-ante l'insieme dei fabbisogni necessari.



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 ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi a mantenere il proprio personale aggiornato rispetto alle tecnologie più avanzate del settore.

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

La principale documentazione di riferimento al settore formazione è disponibile sul sito regionale all'indirizzo: <http://formazioneelavoro.regione.emilia-romagna.it/>; quella riferita alla semplificazione è disponibile all'indirizzo: <http://autonomie.regione.emilia-romagna.it/semplificazione/attivita/prima-linea-informatizzazione-1>; quella riferita alla fatturazione elettronica è disponibile all'indirizzo: <http://www.intercent.it> area dematerializzazione acquisti; all'aggiudicatario verrà comunque fornita tutta la documentazione necessaria.

L'offerta tecnica dovrà contenere una relazione tecnica - che non potrà superare le 40 (quaranta) facciate in formato A4 ad eccezione dei curricula - e dovrà essere articolata secondo i seguenti capitoli:

- Analisi di contesto: descrizione di quali elementi e regole del sistema devono essere considerati essenziali sia dal punto di vista normativo che organizzativo per il corretto funzionamento del sistema stesso
- Contesto di riferimento: aspetti tecnici, normativi e organizzativi
- Modello organizzativo, funzionale e architettuale per la gestione della fornitura

- Soluzione per l'addestramento del personale sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura sia nella fase della presa in carico dei servizi e delle attività ad inizio fornitura, sia in caso di nuovi inserimenti nel gruppo di lavoro
- Modalità di erogazione dei servizi richiesti
- Metodologia di erogazione dei servizi richiesti per garantire la copertura funzionale e tecnica (conoscenza delle applicazioni, sistemi e procedure) da parte dei gruppi di lavoro
- Modalità di erogazione del servizio di *help desk*
- Modalità prevista per fronteggiare situazioni di variazioni normative, di eventi imprevisti, di picchi di lavoro
- Metodologia per la gestione del ciclo di vita degli sviluppi applicativi oggetto della presente procedura di gara
- Modalità di progettazione, tempi di realizzazione ed esecuzione dei test;
- Punti di forza e vantaggi della proposta
- Criticità e analisi dei rischi della proposta
- Illustrazione delle competenze scolastiche, professionali e esperienze lavorative delle risorse che la ditta si impegna mettere a disposizione nell'esecuzione del contratto. Il curriculum dovrà essere presentato nel formato europeo. Ciascun curriculum non dovrà superare le tre facciate in formato A4 con font *Times New Roman* 12.

### **Art. 3 - Condizioni, termini di espletamento delle attività e avvicendamento contrattuale**

Si richiede che la ditta offerente dichiari il possesso di almeno una sede operativa nell'ambito del territorio della Regione Emilia-Romagna.

Qualora ne fosse priva, la ditta offerente dovrà dichiarare il proprio impegno, in caso di aggiudicazione, ad aprire una sede operativa nel territorio della Regione Emilia-Romagna, atta a garantire continuità di presenza nell'espletamento del servizio.

Entro 30 giorni di calendario dalla aggiudicazione, la ditta idonea dovrà comprovare l'apertura della sede operativa nel territorio della Regione Emilia – Romagna. Qualora non provveda nel termine indicato si procederà all'aggiudicazione con le stesse modalità alla seconda classificata.

Tutti i servizi dovranno essere svolti dalla ditta aggiudicataria della gara in stretto collegamento con i funzionari indicati dal Servizio Monitoraggio e Coordinamento dei Sistemi Informativi dell'Istruzione, della Formazione e del Lavoro che dovranno essere messi in grado di seguire i lavori in modo puntuale.

La fornitura dei servizi di cui all'art. 2 avverrà secondo obbligazione di risultato.

All'avvio delle attività, in seguito ad incontri con il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) designato dall'Amministrazione e altro personale eventualmente necessario, sarà messa a punto, da parte della ditta aggiudicatrice, un piano di lavoro.

La documentazione relativa ai servizi resi, è da intendersi parte integrante della fornitura e dovrà essere consegnata in formato elettronico secondo la pianificazione concordata.

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 - Ammontare e durata del contratto**

Per l'acquisizione dei servizi indicati è prevista una somma complessiva di Euro 759.836,07 IVA esclusa, riferiti alla durata del contratto, (per complessivi Euro 927.000,00 comprensivi di IVA).

Tutte le attività ricomprese nel servizio aggiudicato dovranno essere realizzate entro 12 mesi a decorrere dalla data di comunicazione per l'avvio dell'esecuzione delle prestazioni; in ogni caso i termini saranno concordati per iscritto con gli uffici regionali competenti.

L'Amministrazione regionale si riserva:

- la possibilità di ricorrere, entro i tre anni successivi alla sottoscrizione del contratto iniziale, alla procedura negoziata senza bando, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 57 comma 5 lett. b) del D.Lgs. n. 163/2006, per attività consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati all'offerente per un massimo di due annualità successive;
- la possibilità di affidare, ai sensi dell'art. 57, 5° comma, lettera a) del D.Lgs. n.163/2006, servizi complementari, non compresi nel contratto iniziale, che a seguito di una circostanza imprevista siano divenuti necessari all'esecuzione del servizio oggetto del contratto stesso.

## **Art. 5 - 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. 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 sull'utilizzo dei sistemi informativi nella Giunta e nell'Assemblea Legislativa" (determinazione n. 14852/2011 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 Sistema Informativo-Informatico Regionale della Direzione Generale Organizzazione, Personale, Servizi Informativi e Telematica 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 Sistema Informativo-Informatico Regionale della Direzione Generale Organizzazione, Personale, Servizi Informativi e Telematica 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 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" (Determinazione n. 4213 del

19/05/2009) e suoi aggiornamenti. La documentazione completa sarà fornita all'Aggiudicatario contestualmente alla stipula del Contratto.

#### **Art. 6 - Designazione quale responsabile esterno del trattamento di dati personali**

L'incarico/l'attività di cui al presente capitolato ricomprende i seguenti trattamenti di dati personali:

ID	Denominazione
178	CONSULTAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FORMAZIONE – PROGRAMMAZIONE 2000-2006
265	DATABASE DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE DELLA DIREZIONE GENERALE CULTURA, FORMAZIONE E LAVORO E MONITORAGGIO ASSISTENZA AGLI UTENTI
368	ELENCO PRESIDENTI DELLE COMMISSIONI D'ESAME ED ELENCO ESPERTI E RESPONSABILI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE
384	ACCREDITAMENTO ORGANISMI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE
424	GESTIONE APPLICATIVO DELLE DOMANDE DI ISCRIZIONE DEI RAGAZZI NELL'AMBITO DEL SISTEMA REGIONALE ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE - IEFP
461	ELABORAZIONE DEI DATI FISICO-FINANZIARI AI FINI DEI MONITORAGGI PER IL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE E LA C.E. E CERTIFICAZIONE DELLA SPESA
462	ESTRAZIONE, ELABORAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DI DATI PROVENIENTI DAL SIFP, DAL SIFER, DALL'OBBLIGO FORMATIVO/IEFP, DALL'APPRENDISTATO, DAL SILER, DA S.A.R.E. E PRODUZIONE DI REPORTISTICA
2789	CUSTODIA DI COPIE DI SICUREZZA E RIPRISTINO DELLA DISPONIBILITA' DEI DATI



7021	GESTIONE TECNICA PER LA PROCEDURA DI REGISTRAZIONE SOGGETTO ATTUATORE
7026	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA PROCEDURA "PAGAMENTI 4 - P.A."
8610	GESTIONE TECNICA DELLA PROCEDURA DI PROGETTAZIONE, PRESENTAZIONE, ATTUAZIONE DI OPERAZIONI DA PARTE DEI SOGGETTI ATTUATORI RICHIEDENTI UN FINANZIAMENTO O UNA AUTORIZZAZIONE - PROGRAMMAZIONE 2007-2013 - SIFER S.A.
8611	ANAGRAFICA DEI SOGGETTI ATTUATORI 2007-2013
8615	PROCEDURA GESTIONE BANDI PROGRAMMAZIONE 2007-2013
8618	PROCEDURA PER LA RICEZIONE TELEMATICA DELLE OPERAZIONI/PROGETTI DA PARTE DEI SOGGETTI ATTUATORI 2007-2013
8630	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA DELLA PROCEDURA PER L'ISTRUTTORIA DELLE OPERAZIONI/PROGETTI - PROGRAMMAZIONE 2007-2013
8634	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA DELLA PROCEDURA PER L'ATTUAZIONE DELLE OPERAZIONI/PROGETTI - PROGRAMMAZIONE 2007-2013
8635	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA DELLA PROCEDURA PER LE VERIFICHE E I CONTROLLI A VALERE SULLE OPERAZIONI/PROGETTI - PROGRAMMAZIONE 2007-2013
10476	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA ALL'APPLICATIVO "RILEVAZIONE DEGLI ESITI OCCUPAZIONALI"
10477	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA PROCEDURA "PAGAMENTI 4 - ADC" A SUPPORTO DELL'AUTORITA DI CERTIFICAZIONE
10479	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA PROCEDURA "PAGAMENTI 4 - VERIFICATORE" A SUPPORTO DEI VERIFICATORI E PROCEDURA "PAGAMENTI 4 - TESORIERE" A SUPPORTO DEL SERVIZIO DI TESORERIA

10480	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA AL GESTORE DELLE COMUNICAZIONI (GECO) INVIATE DAI SOGGETTI ATTUATORI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
10490	GESTIONE TECNICA PROCEDURA CANDIDATURE PER LE COMMISSIONI D'ESAME APERTA A LAVORATORI ESPERTI
10492	GESTIONE TECNICA PER LA SINCRONIZZAZIONE DEI DATA BASE DELLA FORMAZIONE A SUPPORTO DI ALTRE APPLICAZIONI
12284	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA DELLA PROCEDURA PER IL SUPPORTO DELLE POLITICHE PASSIVE CON RIFERIMENTO DEGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI IN DEROGA
12308	CONSULTAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DATI PROVENIENTI DAL SISTEMA SILER CON RIFERIMENTO AI LAVORATORI CHE USUFRUISCONO DEGLI AMMORTIZZATORI IN DEROGA
12403	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA PROCEDURA "PAGAMENTI 4 - ADA" A SUPPORTO DELL'AUTORITA DI AUDIT
12471	GESTIONE DEI LOG RELATIVI AGLI ACCESSI DI NAVIGAZIONE SUI SISTEMI WEB REGIONALI
14603	GESTIONE E ASSISTENZA TECNICA DEL CATALOGO VOUCHER PER LA RICHIESTA DI ASSEGNI FORMATIVI PER LA FORMAZIONE IN EMILIA-ROMAGNA
18654	REPERTORIO REGIONALE DELLE CERTIFICAZIONI E AUTORIZZAZIONI SERVIZIO DI FORMALIZZAZIONE E CERTIFICAZIONE

L'aggiudicazione di tale incarico comporta la designazione quale responsabile esterno dei suddetti trattamenti, 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. 14852 del 17/11/2011 “Disciplinare tecnico per utenti sull’utilizzo dei sistemi informativi nella Giunta e nell’Assemblea Legislativa 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 (Determina 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 (Determina 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 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 espleteranno, 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:

- § 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'art. 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>.