



PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E DI INTEGRAZIONE DELLE PROCEDURE INFORMATICHE SULL’APPLICATIVO SFINGE RELATIVO ALLA PRESENTAZIONE, ALL’ISTRUTTORIA ED ALLA LIQUIDAZIONE DEI CONTRIBUTI CONCESSI SULLA BASE DELLE ORDINANZE NN. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013, E SS. MM. II. PER INTERVENTI RELATIVI AL SISMA CHE HA COLPITO IL TERRITORIO DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA IL 20-29 MAGGIO 2012.

ALLEGATO 3

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione e di integrazione delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE relativo alla presentazione, all'istruttoria ed alla liquidazione dei contributi concessi sulla base delle ordinanze nn. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013, e ss. mm. ii. per interventi relativi al sisma che ha colpito il territorio della Regione Emilia-Romagna il 20-29 maggio 2012. Allegato 3- Capitolato tecnico.

Art. 1- OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio ha per oggetto l'attività di manutenzione e di integrazione delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE relative alla presentazione, all'istruttoria ed alla liquidazione dei contributi concessi sulla base delle ordinanze nn. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013 e ss. mm. ii. per interventi relativi al sisma che ha colpito il territorio della Regione Emilia-Romagna il 20-29 maggio 2012.

Le attività da svolgere sono in particolare:

1. manutenzione ordinaria ed evolutiva del sistema informatico sulla base di eventuali modifiche della normativa statale e delle ordinanze sopra citate;
2. assistenza di help desk all'utilizzo dell'applicativo sia in fase di presentazione delle domande per la concessione dei contributi che in fase di istruttoria e liquidazione degli stessi;
3. controlli a campione sulla completezza documentale dei fascicoli informatici a conclusione della procedura di liquidazione.

Le suddette attività sono dettagliate all'Art. 3.

Art. 2 -DESCRIZIONE DELL'APPLICATIVO SFINGE

I prodotti e servizi richiesti dalla presente gara si intendono organizzati in un unico lotto e sono descritti nel dettaglio dalle seguenti sezioni. Per ciascuna sezione viene puntualmente indicato lo stack tecnologico attualmente utilizzato.

L'applicativo Sfinge è composto da due aree principali, tra loro integrate, differenziate in base alla tipologia di utenza prevista:

- A. Area di front office ad uso dei beneficiari;
- B. Area di back office ad uso dell'amministrazione regionale, del soggetto incaricato dell'istruttoria (SII), dei nuclei di valutazione.

L'applicativo è sviluppato con le seguenti tecnologie: Application Server (AS): PHP 5.2; Web Server (WS): Apache; Data Base Server (DB): MySQL 5.0 e risiede su server ubicati presso il Datacenter di Bologna della Regione Emilia-Romagna.

L'applicativo è esposto tramite bilanciatore di carico.

A. Area di front office ad uso dei beneficiari

L'area applicativa permette alle aziende beneficiarie di ottemperare all'intero iter amministrativo delle domande di contributo, dalla presentazione della domanda alla rendicontazione dei costi. L'area si compone dei moduli descritti nelle sezioni che seguono:

- Modulo di registrazione: permette la registrazione dell'anagrafica del beneficiario (persona fisica o giuridica) finalizzata al rilascio delle credenziali per l'accesso (codice beneficiario, username e password dell'utente amministratore);

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione e di integrazione delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE relativo alla presentazione, all'istruttoria ed alla liquidazione dei contributi concessi sulla base delle ordinanze nn. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013, e ss. mm. ii. per interventi relativi al sisma che ha colpito il territorio della Regione Emilia-Romagna il 20-29 maggio 2012. Allegato 3- Capitolato tecnico.

- Modulo di login: regola l'accesso all'area riservata del beneficiario, attraverso la verifica delle credenziali immesse; l'applicazione attualmente gestisce le fasi di autenticazione e autorizzazione attraverso procedure proprietarie;
- Modulo di amministrazione utenti: ad ogni beneficiario la procedura assegna, in fase di registrazione, una utenza con privilegi amministrativi (legale rappresentante per le persone giuridiche, intestatario per le persone fisiche) cui è consentita la possibilità di delegare l'utilizzo dei moduli applicativi presenti nell'area riservata. Il modulo applicativo permette quindi all'utente amministratore la gestione delle utenze applicative collegate al beneficiario: attivazione e disattivazione delle stesse, assegnazione dei privilegi autorizzativi;
- Modulo progettazione: permette di inserire e presentare le domande di contributo relativamente alle Ordinanze attivate per la presentazione informatizzata. Le caratteristiche del modulo sono le seguenti:
 - gestione delle date di attivazione e di scadenza di ogni sessione di presentazione prevista dalle Ordinanze;
 - possibilità di differenziare il formulario di presentazione previsto da ogni Ordinanza;
 - verifica della completezza e correttezza delle informazioni previste;
 - caricamento dell'istanza di domanda firmata digitalmente;
 - presentazione delle domande di erogazione contestuali (se previste);
 - integrazione con il sistema di protocollazione informatica della Regione Emilia-Romagna.
- Modulo prenotazione ai sensi Ord. 131/2013: l'Ordinanza 131/2013 prevede che, entro il 31/1/2014, i beneficiari interessati a presentare domanda di contributo, ai sensi dell'Ordinanza 57/2012 e ssmm, effettuino una istanza preliminare alla domanda di contributo medesima. Il modulo applicativo è finalizzato alla presentazione delle istanze preliminari ed ha le seguenti caratteristiche:
 - compilazione del formulario dell'istanza preliminare;
 - verifica della completezza e correttezza delle informazioni previste;
 - caricamento dell'istanza preliminare firmata digitalmente;
 - integrazione con il sistema di protocollazione informatica della Regione Emilia-Romagna.
- Modulo comunicazioni istruttoria: permette di gestire la fase di contraddittorio tra il SII, l'Amministrazione regionale e il beneficiario. Le caratteristiche del modulo sono le seguenti:
 - gestione del flusso informativo connesso alle richieste di integrazione avanzate dal SII o dall'Amministrazione regionale al beneficiario al fine del completamento dell'istruttoria;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione e di integrazione delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE relativo alla presentazione, all'istruttoria ed alla liquidazione dei contributi concessi sulla base delle ordinanze nn. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013, e ss. mm. ii. per interventi relativi al sisma che ha colpito il territorio della Regione Emilia-Romagna il 20-29 maggio 2012. Allegato 3- Capitolato tecnico.

- gestione del flusso informativo connesso ai preavvisi di rigetto;
 - gestione del flusso informativo connesso all'accettazione della proposta di contributo;
 - gestione del flusso informativo connesso all'invio di variazioni progettuali;
 - gestione del flusso informativo connesso alla presentazione delle domande di rinuncia;
 - integrazione con il sistema di protocollazione informatica della Regione Emilia-Romagna.
- **Modulo pagamenti:** permette l'invio delle domande di erogazione a seguito dell'approvazione del contributo. Le caratteristiche del modulo sono le seguenti:
 - compilazione delle domande di richiesta erogazioni, differenziate in anticipi, stati di avanzamento lavori, saldi;
 - caricamento dei giustificativi di spesa comprovanti l'effettuazione delle spese oggetto di contributo: fatture e cedolini completi delle relative quietanze di pagamento;
 - caricamento della domanda di erogazione firmata digitalmente;
 - integrazione con il sistema di protocollazione informatica della Regione Emilia-Romagna.
 - **Modulo comunicazioni pagamenti:** permette di gestire la fase di contraddittorio tra il SII, l'Amministrazione regionale e il beneficiario. Le caratteristiche del modulo sono le seguenti:
 - gestione del flusso informativo connesso alle richieste di integrazione avanzate dal SII o dall'Amministrazione regionale al beneficiario al fine del completamento dell'istruttoria della domanda di erogazione;
 - integrazione con il sistema di protocollazione informatica della Regione Emilia-Romagna.

B. Area di back office ad uso dell'amministrazione regionale, del SII, dei nuclei di valutazione

L'area applicativa permette all'Amministrazione regionale e ai Soggetti a vario titolo delegati al presidio di particolari fasi del procedimento amministrativo di controllare e monitorare l'intero iter amministrativo di concessione ed erogazione dei contributi. L'area si compone dei moduli descritti nelle sezioni che seguono:

- **Modulo di login:** regola l'accesso all'area riservata del beneficiario, attraverso la verifica delle credenziali immesse; la fase di autenticazione è integrata con il meccanismo di access management regionale; l'autorizzazione è invece gestita dall'applicazione in maniera proprietaria;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione e di integrazione delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE relativo alla presentazione, all'istruttoria ed alla liquidazione dei contributi concessi sulla base delle ordinanze nn. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013, e ss. mm. ii. per interventi relativi al sisma che ha colpito il territorio della Regione Emilia-Romagna il 20-29 maggio 2012. Allegato 3- Capitolato tecnico.

- Modulo di amministrazione utenti: permette la gestione delle utenze applicative abilitate all'accesso all'area di back office: attivazione e disattivazione delle stesse, assegnazione dei privilegi autorizzativi;
- Modulo ordinanze: permette di monitorare l'andamento della presentazione delle domande di contributo relativamente alle Ordinanze attivate per la presentazione web;
- Modulo istruttoria e valutazione: permette di gestire il procedimento di valutazione e approvazione delle domande di contributo presentate. Le caratteristiche del modulo sono le seguenti:
 - gestione delle sottofasi in cui si suddivide l'istruttoria delle domande: istruttoria formale, istruttoria di merito, nucleo di valutazione;
 - gestione del flusso di lavoro: assegnazione dei valutatori incaricati dell'istruttoria (formale e di merito), monitoraggio del rispetto delle tempistiche previste dalle Ordinanze, filtro in base allo stato di completamento dell'istruttoria, passaggio ai nuclei di valutazione;
 - gestione delle comunicazioni provenienti dal e inviate al beneficiario (richieste di integrazioni, preavvisi di rigetto, variazioni progettuali, rinunce, accettazione della domanda di contributo);
 - gestione delle modalità di presentazione particolari eventualmente concordate dal beneficiario con il SII (fase pre-istruttoria);
 - gestione delle verifiche incrociate dei dati contenuti nella domanda;
 - gestione della documentazione amministrativa a corredo della valutazione della domanda (verifica del DURC, verifiche antimafia, verifica dei titoli abilitativi per gli immobili, verifica della visura camerale per le imprese);
 - gestione dei nuclei di valutazione;
 - valutazione delle domande di pagamento contestuali;
 - produzione di reportistica ed elaborazioni;
 - integrazione con il sistema di protocollazione informatica della Regione Emilia-Romagna.
- Modulo attuazione e controllo: permette di gestire le fasi di verifica delle domande di pagamento e di erogazione degli importi liquidabili. Le caratteristiche del modulo sono le seguenti:
 - gestione del flusso di lavoro: assegnazione dei valutatori incaricati dell'istruttoria, monitoraggio del rispetto delle tempistiche previste dalle Ordinanze, filtro in base allo stato di completamento dell'istruttoria;
 - gestione delle comunicazioni inviate al beneficiario (richieste di integrazioni);
 - comunicazione degli importi liquidabili ai Soggetti incaricati dell'erogazione;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione e di integrazione delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE relativo alla presentazione, all'istruttoria ed alla liquidazione dei contributi concessi sulla base delle ordinanze nn. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013, e ss. mm. ii. per interventi relativi al sisma che ha colpito il territorio della Regione Emilia-Romagna il 20-29 maggio 2012. Allegato 3- Capitolato tecnico.

- gestione degli atti di liquidazione e dei mandati di pagamento;
- integrazione con il sistema di protocollazione informatica della Regione Emilia-Romagna.

Art. 3 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE

3.1 Attività 1

L'attività consisterà nell'adeguamento del sistema Sfinge alle eventuali variazioni della normativa statale di riferimento o delle Ordinanze citate all'art.1, nella manutenzione correttiva dell'applicativo, consistente nella verifica ed eliminazione delle cause di malfunzionamento eventualmente riscontrate dall'utenza, nella manutenzione evolutiva dello stesso, consistente nell'adeguamento delle funzionalità in essere ad eventuali variazioni delle modalità organizzative adottate dalla Regione Emilia-Romagna nello svolgimento delle attività legate alle succitate Ordinanze. In particolare l'adeguamento alle variazioni normative dovrà essere effettuato entro 15 giorni lavorativi dalla variazione stessa, fatte salve modifiche di particolare complessità la cui tempistica di implementazione andrà valutata singolarmente da parte della Struttura Commissariale su segnalazione del fornitore, mentre la verifica e l'eliminazione delle cause di malfunzionamento dovranno essere effettuate entro 24 ore lavorative dalla loro segnalazione.

Dovrà inoltre essere implementata l'integrazione con:

- Federa (sistema di autenticazione federata)
- DOC/ER (sistema di gestione documentale regionale) che dovrà sostituire l'integrazione diretta con il protocollo
- Parix gate (banca dati Registro Imprese)

La documentazione sulle specifiche di integrazione verrà messa a disposizione della ditta aggiudicataria.

Infine si richiede l'adeguamento dell'applicazione allo stack tecnologico seguente:

- Ubuntu LTS 12.04 a 64bit
- Apache
- PHP 5.3.10
- MySQL 5.5

3.2 Attività 2

Supporto agli utenti nelle fasi di presentazione tramite l'applicativo SFINGE delle domande di concessione dei contributi e di istruttoria e liquidazione degli stessi.

L'assistenza dovrà essere sia telefonica che telematica e l'aggiudicatario dovrà prendere in carico le segnalazioni fino alla risoluzione dei problemi, entro 24 ore lavorative dalla segnalazione stessa.

L'help desk dovrà essere caratterizzato da un centralino IVR e un sistema CRM di gestione dei ticket.

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione e di integrazione delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE relativo alla presentazione, all'istruttoria ed alla liquidazione dei contributi concessi sulla base delle ordinanze nn. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013, e ss. mm. ii. per interventi relativi al sisma che ha colpito il territorio della Regione Emilia-Romagna il 20-29 maggio 2012. Allegato 3- Capitolato tecnico.

Il servizio di assistenza dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 9 alle 13 e dalle 14 alle 18.

La ditta aggiudicataria dovrà esplicitare le modalità di coordinamento con il servizio di assistenza informativa, svolto direttamente dalla Committenza, al fine di garantire la massima integrazione ed efficacia del servizio).

3.3 Attività 3

Il c.d. "fascicolo informatico" consiste nell'insieme della documentazione amministrativa digitalizzata presente in ogni sezione dell'applicativo SFINGE al fine di consentire alla Regione Emilia-Romagna un efficace monitoraggio del processo in vista di successivi controlli.

L'attività consisterà nella verifica della documentazione che dimostri il corretto iter di presentazione, approvazione e finanziamento della richiesta e che giustifichi il diritto all'erogazione del contributo.

L'attività dovrà prevedere inoltre la predisposizione e l'inserimento online di una check list di controllo sulle verifiche effettuate.

Art. 4 - GRUPPO DI LAVORO

Le attività dovranno essere svolte da persone con i seguenti profili:

- **Coordinatore di progetto** con esperienza di almeno 8 anni in materia di gestione e coordinamento di operazioni cofinanziate da programmi pubblici e di conoscenza del tessuto economico-sociale del territorio della Regione Emilia-Romagna. Avrà funzioni di supervisione scientifica e metodologica della commessa e sarà responsabile nei confronti del committente dell'avanzamento dei lavori e dei risultati;
- 1 analista programmatore con esperienza di almeno 5 anni in materia di coordinamento della realizzazione di sistemi informativi complessi aventi ad oggetto l'erogazione di contributi ad imprese;
- 1 analista programmatore con almeno 5 anni di esperienza nella progettazione e realizzazione di sistemi informativi complessi aventi ad oggetto l'erogazione di contributi ad imprese;
- 1 programmatore con almeno 4 anni di esperienza nella realizzazione di sistemi informativi complessi aventi ad oggetto l'erogazione di contributi ad imprese;
- 1 referente con esperienza di almeno 3 anni nel coordinamento di attività di assistenza help desk, agli utenti di procedure on line su temi e dispositivi finanziati nell'ambito di politiche pubbliche;
- 1 operatore con esperienza di almeno 2 anni in attività di assistenza help desk, agli utenti di procedure on line su temi e dispositivi finanziati nell'ambito di politiche pubbliche;
- 1 operatore con esperienza di almeno 1 anno in attività di verifica e controllo di documentazione amministrativa e contabile.

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione e di integrazione delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE relativo alla presentazione, all'istruttoria ed alla liquidazione dei contributi concessi sulla base delle ordinanze nn. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013, e ss. mm. ii. per interventi relativi al sisma che ha colpito il territorio della Regione Emilia-Romagna il 20-29 maggio 2012. Allegato 3- Capitolato tecnico.

Art. 5 - SICUREZZA, PRIVACY E RISERVATEZZA

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 della Regione Emilia-Romagna" (determinazione n. 2651/2007), nel "Disciplinare tecnico per utenti sull'utilizzo dei sistemi informativi della Giunta e dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna" (determinazione n. 14852/2011). I suddetti disciplinari sono scaricabili dalla sezione Privacy del sito istituzionale della Giunta della Regione Emilia-Romagna (<http://www.regione.emilia-romagna.it>).

Per alcune figure professionali le attività necessarie all'erogazione dei servizi oggetto del presente Lotto comporteranno funzioni di Amministratore di Sistema ai sensi 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 amministratori di sistema". La ditta aggiudicataria dovrà pertanto assicurare che le stesse hanno caratteristiche di esperienza, capacità e affidabilità necessarie per svolgere le funzioni di Amministratore di sistema nel pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati, anche sotto il profilo della sicurezza. In particolare, dovranno essere rispettate le indicazioni fornite nel "Disciplinare tecnico per gli amministratori di sistema della Giunta e dell'Assemblea Legislativa" (determinazione n. 597/2012). La documentazione completa sarà fornita alla ditta aggiudicataria contestualmente alla stipula del Contratto.

Art. 6 - 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 DM 20/3/2013 (reperibile in Gazzetta Ufficiale <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2013/09/16/13A07492/sg>)

Il rispetto dei requisiti di accessibilità verrà verificato dall'Amministrazione 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 al rilascio in produzione, 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

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione e di integrazione delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE relativo alla presentazione, all'istruttoria ed alla liquidazione dei contributi concessi sulla base delle ordinanze nn. 57/2012, 23/2012, 97/2013, 109/2013, e ss. mm. ii. per interventi relativi al sisma che ha colpito il territorio della Regione Emilia-Romagna il 20-29 maggio 2012. Allegato 3- Capitolato tecnico.

l'Amministrazione, alla messa a norma di quanto eventualmente riscontrato difforme a seguito di tali verifiche.

Art. 7 - LINEE GUIDA PER LA GOVERNANCE DEL SISTEMA INFORMATICO REGIONALE

I servizi acquisiti nel presente capitolato 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 alla ditta aggiudicataria contestualmente alla stipula del contratto.

Art. 8 - INCOMPATIBILITA'

La realizzazione dei servizi di cui al presente capitolato implica l'incompatibilità della ditta aggiudicataria e delle persone costituenti il gruppo di lavoro in ulteriori attività finanziate dalle ordinanze commissariali citate.