

**PROCEDURA APERTA**  
**PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE**  
**EVOLUTIVA, MIGLIORATIVA, ADEGUATIVA E**  
**CORRETTIVA E DI SUPPORTO OPERATIVO DEI SISTEMI**  
**INFORMATIVI SIFESRE SIMIP DELLA REGIONE**  
**BASILICATA**

**Numero gara SIMOG: 8105501**

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

**ALLEGATO "B"**

## Sommario

<b>1. PREMESSA</b>	<b>3</b>
1.1 DEFINIZIONI E ACRONIMI	3
1.2 DOCUMENTAZIONE ALLEGATA	3
<b>2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b>	<b>4</b>
<b>3. DESCRIZIONE DEL CONTESTO E DEI SISTEMI INFORMATIVI OGGETTO DEI SERVIZI RICHIESTI</b>	<b>8</b>
3.1. IL SISTEMA INFORMATIVO SIFESR	9
3.2. IL SISTEMA INFORMATIVO SIMIP	11
3.3. INTEROPERABILITÀ APPLICATIVA	12
<b>4. OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA GARA</b>	<b>12</b>
4.1 MODALITÀ E DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	13
4.2 LINEA 1: MANUTENZIONE ADEGUATIVA, CORRETTIVA E MIGLIORATIVA E SERVIZI DI SUPPORTO OPERATIVO	14
4.2.1 MANUTENZIONE ADEGUATIVA, CORRETTIVA E MIGLIORATIVA (MAC)	14
4.2.2 SERVIZIO DI SUPPORTO OPERATIVO (SO)	15
4.3 LINEA 2: MANUTENZIONE EVOLUTIVA E CONSULENZA SPECIALISTICA	15
4.3.1 MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)	15
4.3.2 SERVIZI DI CONSULENZA SPECIALISTICA (SC)	16
<b>5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>17</b>
<b>6. LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>17</b>
<b>7. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>17</b>
7.1 PIANIFICAZIONE E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ	17
7.2 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E DEI SORGENTI DEI SOFTWARE SIFESR E SIMIP	18
7.3 STRUMENTI DI GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	19
<b>8. MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO</b>	<b>19</b>
8.1 GRUPPO DI LAVORO DELL'AGGIUDICATARIO	21
8.2 RISORSE PROFESSIONALI	22

## 1. PREMESSA

L'Amministrazione Regionale, con la presente procedura aperta, intende garantire la manutenzione migliorativa, adeguativa ed evolutiva dei Sistemi Informativi SIMIP e SiFesr per assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità dei sistemi sulla base dei nuovi scenari normativi, ivi compresa la programmazione FESR 2021-2027, per ampliare i servizi di interoperabilità con gli altri sistemi regionali e nazionali al fine di semplificare i processi amministrativi e gestionali e per fornire costante supporto agli operatori/utenti.

Risulta evidente la necessità di avere un servizio di assistenza operativa continua ed efficiente dei Sistemi attualmente in uso che si basi, fondamentalmente, sull'impiego di alte professionalità con specifiche esperienze nel settore, requisiti indispensabili per assicurare il regolare svolgimento delle funzioni dell'Autorità di Gestione e dell'Autorità di Certificazione, per garantire un'adeguata gestione, il monitoraggio finanziario, fisico e procedurale degli interventi finanziati, la qualità dei dati richiesti dalla Commissione Europea, nonché per favorire il processo di modernizzazione e razionalizzazione dell'Amministrazione.

Per ulteriori dettagli si rimanda al documento "Relazione Tecnico illustrativa".

### 1.1 Definizioni e acronimi

Di seguito vengono elencate le definizioni, gli acronimi e le abbreviazioni contenuti nel presente capitolato tecnico:

- **DBMS:** Data base Management System
- **MAC:** Manutenzione adeguativa e correttiva
- **MEV:** Manutenzione evolutiva
- **SO:** Servizio di Supporto Operativo
- **SPC:** Sistema Pubblico di Connettività
- **POR:** Programma Operativo regionale FESR Basilicata 2014/2020
- **PAC:** Piano di Azione Coesione 2007-2013
- **FESR:** Fondo Europeo di Sviluppo Regionale
- **POC:** Programma Operativo Complementare 2014-2020
- **SIMIP:** Sistema Informativo PO FESR 2007-2013 e PAC 2007-2013
- **SIFESR:** Sistema Informativo PO FESR 2014-2020, POC 2014-2020 e PO FESR 2021 -2027
- **SIC:** Sistema Informativo di Contabilità Regionale
- **SPID:** Sistema pubblico di identità digitale

### 1.2 Documentazione allegata

La Regione Basilicata ha nel tempo costruito un ambiente tecnologico ed innovativo che rappresenta un investimento da tutelare, infatti per una armoniosa gestione dei sistemi tecnologici e delle piattaforme applicative l'Ufficio Amministrazione Digitale della Regione Basilicata adotta e fa adottare ai fornitori di servizi ICT delle linee guida, delle regole tecniche e degli standard tecnologici.

L'aggiudicatario dovrà, pertanto, attenersi, nello svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato tecnico, all'osservanza di quanto descritto nei seguenti documenti tecnici ivi allegati:

B/1	Descrizione Sistemi informativi regionali: infrastruttura e servizi trasversali
B/2	VTE CRM (Gestione Servizi di Assistenza)
B/3	Descrizione Sistemi informativi regionali: SIL e relazioni di integrazione
B/4	SIMIP Descrizione tecnica dei sistemi

L'aggiudicatario dovrà attenersi, altresì, all'ulteriore documentazione disponibile:

- sul sito istituzionale della Regione Basilicata nella sezione *"Standard Tecnologici"* del Dipartimento Presidenza della Giunta al seguente link:  
<https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/departament.jsp?dep=525396&area=108437&level=0>.
- sul sito istituzionale del PO FESR Basilicata 2014 – 2020 nella sezione *"Documentazione – SI.GE.CO"* al seguente link:  
[http://europa.basilicata.it/fesr/documentazione/?b\\_e\\_cc=91](http://europa.basilicata.it/fesr/documentazione/?b_e_cc=91)  
con particolare riguardo al manuale delle "Procedure di monitoraggio e rendicontazione" relative anche al sistema SIFESR.

## 2. **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Di seguito sono riportati i documenti e la principale normativa comunitaria, nazionale e regionale connesse le attività richieste:

### NORMATIVA CONNESSA ALLA PROGRAMMAZIONE 2007/2013

Si tratta della normativa applicabile al POR FESR 2007-2013 (<http://europa.basilicata.it/fesr/documenti/>) ed al PAC 2007/2013 (<http://europa.basilicata.it/fesr/pac-piano-di-azione-coesione/>):

- Regolamento (CE) n. 1083/2006 e ss.mm.ii, recante disposizioni generali sui fondi strutturali per la programmazione 2007-2013;
- Regolamento (CE) n. 1080/2006 e ss.mm.ii., relativo al Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR);
- Regolamento (CE) n. 1828/2006 e ss.mm.ii. che stabilisce le modalità di applicazione dei regolamenti precedentemente richiamati;
- "Orientamenti di Chiusura dei Programmi operativi 2007-2013" approvati dalla Commissione europea con Decisione C(2013) 1573 del 20.03.2013, e da ultimo modificati con Decisione C(2015) 2771 del 30 aprile 2015;
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 196 del 03.10.2008 di approvazione del "Regolamento di esecuzione del Regolamento (CE) N. 1083/2006 recante disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione", recante norme in materia di ammissibilità delle spese per il periodo di

programmazione 2007-2013 ss.mm.ii.;

- “Programma Operativo FESR 2007-2013 della Regione Basilicata” adottato con Decisione della Commissione Europea C(2007)6311 del 7 dicembre 2007, come modificato da ultimo, con Decisione della Commissione Europea C(2016)3109 del 19 maggio 2016;
- “Descrizione del sistema di gestione e controllo” del PO FESR Basilicata 2007-2013 ex art. 71 del Regolamento CE n. 1083/2006 accettata dalla Commissione Europea, la cui presa d’atto è avvenuta con D.G.R. n. 932 del 08 giugno 2010 e dei relativi Manuali ad essa allegati (con particolare riguardo ai Manuali delle procedure di monitoraggio e rendicontazione; i Manuale dei Controlli di primo livello);
- “Direttiva delle procedure e degli adempimenti connessi all’ammissione a finanziamento e alla realizzazione di operazioni a carattere infrastrutturale cofinanziate dal PO FESR 2007-2013”, approvata con D.G.R. n. 759 del 31 maggio 2011;
- Delibera CIPE 3 agosto 2012, n. 96 – Presa d’atto Piano di Azione Coesione;
- Delibera CIPE 26 ottobre 2012, n. 113 – Individuazione delle amministrazioni responsabili della gestione e dell’attuazione di programmi/interventi finanziati nell’ambito del piano di azione coesione e relative modalità di attuazione;
- Nota Ministero dell’Economia e delle Finanze RGS - IGRUE prot. n. 2601 del 13.01.2014 “Vademecum sul monitoraggio del Piano di Azione Coesione (PAC)”;
- Nota del Ministero dell’Economia e delle Finanze RGS - IGRUE prot. n. 33280 del 07.04.2016 “Procedure di monitoraggio da adottare per progetti da completare afferenti la Programmazione Comunitaria”, così come aggiornata dalla nota prot. 65355 del 03.08.2016;
- il Piano di Azione Coesione (PAC) 2007/2013 della Regione Basilicata approvato dal Gruppo di Azione PAC in data 28 settembre 2016;
- Decreto MEF 22 dicembre 2016 n. 52 “Finanziamento a carico del Fondo di rotazione di cui alla legge n. 183/1987 per l’attuazione degli interventi previsti dal Piano di Azione Coesione della Regione Basilicata” pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 33 del 9 febbraio 2017;
- Nota Gruppo di azione Piano d’Azione Coesione prot. AICT 9939 del 28 novembre 2017;
- Decreto MEF 29 dicembre 2017 n. 41 “Rimodulazione del quadro finanziario degli interventi previsti dal Piano di Azione Coesione della Regione Basilicata” pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2018;
- Nota Gruppo di azione Piano d’Azione Coesione prot. n. AICT 2317 del 17 febbraio 2020;
- DECRETO MEF 19 giugno 2020 n. 11 “Rimodulazione del quadro finanziario degli interventi previsti dal Piano di azione coesione della Regione Basilicata”;

#### NORMATIVA CONNESSA ALLA PROGRAMMAZIONE 2014/2020

Si tratta della normativa applicabile al POR FESR 2014/2020 ed al POC 2014/2020:

- Regolamento (UE) N. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio (Regolamento generale) e ss.mm.ii.;

- Regolamento (UE) n. 1301/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, sul Fondo europeo di sviluppo regionale e disposizioni specifiche riguardanti gli investimenti per la crescita e l'occupazione e che abroga il regolamento (CE) 1080/2006 (Regolamento FESR) e ss.mm.ii.;  
Si segnala la rilevanza delle modifiche ed integrazioni apportate nel tempo ai succitati regolamenti e, in particolare, le modifiche apportate con le misure connesse all'emergenza causata dal COVID19 (CRII e CRII+);
- Regolamento (CE) n. 1407/2013 della Commissione del 18 dicembre 2013 relativo all'applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti «de minimis»;
- Regolamento (CE) n. 651/2014 della Commissione del 17 giugno 2014 che dichiara alcune categorie di aiuti compatibili con il mercato interno in applicazione degli articoli 107 e 108 del trattato;
- *"Quadro temporaneo per le misure di aiuto di Stato a sostegno dell'economia nell'attuale emergenza del COVID-19"* (c.d. "Temporary Framework"), approvato con la Comunicazione della Commissione europea del 19 marzo 2020, modificata in data 3 aprile 2020 (prima modifica), in data 8 maggio 2020 (seconda modifica), in data 29 giugno 2020 (terza modifica) ed in data 13 ottobre 2020 (quarta modifica);
- La proposta della Commissione COM(2020)451 final del 28.5.2020 relativa al REACT-EU;
- "Programma Operativo (PO) Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) della Regione Basilicata per il periodo di programmazione 2014-2020", adottato con Decisione di Esecuzione della Commissione n. 5901 del 17 agosto 2015 come da ultimo modificata con Decisione di esecuzione della Commissione europea C(2020)5747 del 20 agosto 2020, la cui presa d'atto è avvenuta con la DGR n. 665/2020;
- la Legge di stabilità n.147 del 27/12/2013 - articolo 1 comma 245 che detta disposizioni sul monitoraggio degli interventi cofinanziati dall'Unione europea per il periodo 2014/2020 a valere sui Fondi Strutturali;
- Modulistica Ufficiale del MEF-IGRUE disponibile al seguente link:  
[http://www.rgs.mef.gov.it/VERSIONE-l/e\\_government/amministrazioni\\_pubbliche/igrue/Attivita/Monitoraggio/Manualistica/index.html?Prov=ATTIVITA:](http://www.rgs.mef.gov.it/VERSIONE-l/e_government/amministrazioni_pubbliche/igrue/Attivita/Monitoraggio/Manualistica/index.html?Prov=ATTIVITA:)
  - Monitoraggio Unitario Progetti Protocollo Unico di Colloquio Versione 1.0 Aprile 2015 e ss.mm.ii.;
  - Monitoraggio Unitario Progetti Controlli di Validazione Versione 1.1 Aprile 2018 e ss.mm.ii.;
  - Protocollo Applicativo Servizi per la Gestione del Colloquio con i Sistemi Locali - Monitoraggio Dati Di Attuazione E Controlli Versione 1.0 del dicembre 2007 e ss.mm.ii.;
  - Vademecum Monitoraggio Versione 1.0 Dicembre 2015 e ss.mm.ii.;
- Circolari e Note Operative del MEF-IGRUE disponibili al seguente link:  
[http://www.rgs.mef.gov.it/VERSIONE-l/e\\_government/amministrazioni\\_pubbliche/igrue/Attivita/Monitoraggio/Circolari/index.html?Prov=ATTIVITA:](http://www.rgs.mef.gov.it/VERSIONE-l/e_government/amministrazioni_pubbliche/igrue/Attivita/Monitoraggio/Circolari/index.html?Prov=ATTIVITA:)
  - Nota operativa del 31 marzo 2017 - Monitoraggio dei progetti cofinanziati da risorse comunitarie suddivisi su due periodi di programmazione (progetti a cavallo tra il periodo 2007-2013 e 2014-2020);

- Nota operativa del 3 novembre 2017 - "Indicazioni per la corretta compilazione delle sezioni, "indicatori di risultato" e "indicatori fisici" del Protocollo Unico di Colloquio";
- Nota operativa del 19 dicembre 2017 - Monitoraggio dei Programmi di Cooperazione Territoriale europea;
- Nota operativa del 7 maggio 2018 - Monitoraggio della Strategia Nazionale per lo sviluppo delle Aree interne (SNAI);
- Nota operativa del 6 agosto 2018 - Identificazione dati rilevanti per la verifica in itinere e finale del Performance Framework attraverso il Sistema Nazionale di Monitoraggio;
- Nota operativa del 31 ottobre 2018 - Monitoraggio dei progetti della Smart Specialisation Strategy (S3);
- Nota operativa del 12 dicembre 2018 - Monitoraggio Grande Progetto nazionale Banda Ultralarga, con Allegato Linee Guida - Linee Guida per l'attuazione, la rendicontazione, il monitoraggio e il controllo dell'intervento pubblico per lo sviluppo della banda ultralarga nelle aree bianche - Fondi SIE 2014-2020 - Versione del 18 settembre 2018;
- Circolare 17 del 28 luglio 2020 - Programmazione 2014/2020 - Monitoraggio interventi COVID-19 - Indicazioni operative
- Nota operativa del 23 luglio 2020 - Programmazione 2014/2020 - Monitoraggio contributi imprese nell'ambito dell'emergenza COVID-19 - Indicazioni operative con allegato "Semplificazione delle modalità di richiesta del CUP e monitoraggio degli interventi identificati come contributi alle imprese nell'ambito dell'emergenza COVID-19"
- Sistema di Gestione e controllo del POR FESR Basilicata 2014-2020 - SIGECO e Manuali allegati - [http://europa.basilicata.it/fesr/documentazione/?b\\_e\\_cc=91](http://europa.basilicata.it/fesr/documentazione/?b_e_cc=91);

## **NORMATIVA CONNESSA ALLA PROGRAMMAZIONE 2021/2027**

- "Orientamenti in materia di investimenti finanziati dalla politica di coesione 2021-2027 per l'Italia" espressi nell'Allegato D al Country Report 2019, che costituisce la base per il dialogo tra l'Italia e i Servizi della Commissione in materia - [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/2019-european-semester-country-report-italy\\_it.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/2019-european-semester-country-report-italy_it.pdf)
- COMUNICAZIONE COM(2018) 375 FINAL DELLA COMMISSIONE EUROPEA DEL 29.5.2018 - Proposta di REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO recante le disposizioni comuni applicabili al Fondo europeo di sviluppo regionale, al Fondo sociale europeo Plus, al Fondo di coesione, al Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e le regole finanziarie applicabili a tali fondi e al Fondo Asilo e migrazione, al Fondo per la Sicurezza interna e allo Strumento per la gestione delle frontiere e i visti, così come emendata dalla Comunicazione COM(2020) 23 final del 14.01.2020 e dalla COM(2020) 450 final del 28.05.2020:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM%3A2018%3A375%3AFIN>
- COMUNICAZIONE COM(2018) 372 final del 29.5.2018 - Proposta di REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale e al Fondo di coesione, così come emendata dalla Comunicazione COM(2020) 452 final del 28.05.2020:  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM%3A2018%3A372%3AFIN>



- Materiali dei lavori preparatori dei cinque Tavoli tematici della programmazione 2021/2027 disponibili su OPENCOESIONE:  
[https://opencoesione.gov.it/it/lavori\\_preparatori\\_2021\\_2027/](https://opencoesione.gov.it/it/lavori_preparatori_2021_2027/)

### 3. DESCRIZIONE DEL CONTESTO E DEI SISTEMI INFORMATIVI OGGETTO DEI SERVIZI RICHIESTI

La Regione Basilicata, a partire dal 2000 ha utilizzato il Sistema Informativo di Monitoraggio degli Investimenti Pubblici denominato “**Catasto Progetti**” per la gestione e il monitoraggio finanziario, fisico e procedurale degli interventi finanziati dal Fondo Strutturale FESR, utilizzato per il monitoraggio relativo ai fondi FESR e FEOGA-O del **POR Basilicata 2000/2006** e per le cosiddette “risorse liberate” del POR 2000/2006. Il suddetto sistema è stato reingegnerizzato nel 2008 per la programmazione **PO FESR 2007-2013**, con la realizzazione del sistema informativo **SIMIP**, di seguito adeguato anche al fine del monitoraggio del **Piano di Azione Coesione Basilicata (PAC) 2007/2013**.

Con l’approvazione del **Programma Operativo FESR 2014-2020** l’Autorità di Gestione ha provveduto a far adeguare il Sistema Informativo SIMIP ai nuovi regolamenti comunitari (in particolare il Reg UE n. 1303/2013, il Reg. UE n. 480/2014 ed il Reg. di esecuzione UE n. 821/2014) e all’Accordo di Partenariato 2014-2020, generando un nuovo sistema informativo denominato **SIFESR**. Quest’ultimo sistema è stato impiegato anche per la gestione e il monitoraggio del **Programma Operativo Complementare (POC) Basilicata 2014-2020** e dovrà essere impiegato anche per la **programmazione FESR 2021/2027**.

Pertanto, il Dirigente dell’Ufficio Autorità di Gestione dei Programmi Operativi FESR Basilicata, in linea con la declaratoria approvata dalla Giunta regionale con DGR n. 1374/2016, è responsabile del monitoraggio dei seguenti Programmi:

Programma	Sistema informativo utilizzato
Risorse Liberate rinvenienti dal POR 2000-2006 (FESR e FEOGA-O) di cui al paragrafo 6.3.6. del QCS Italia 2000-2006	Catasto progetti
POR FESR Basilicata 2007/2013	SIMIP
Piano di Azione Coesione (PAC) Basilicata 2007/2013	
POR FESR Basilicata 2014/2020	SIFESR
Programma Operativo Complementare (POC) Basilicata 2014/2020	

Si rinvia integralmente al paragrafo 2 della relazione tecnico-illustrativa per ulteriori



specifiche.

### **3.1. Il sistema informativo SIFESR**

Il Sistema Informativo di gestione e monitoraggio e controllo delle operazioni del PO FESR 2014-2020 della Regione Basilicata “SIFESR” consente la raccolta, la registrazione e la conservazione in formato elettronico dei dati relativi a ciascuna operazione, l’aggregazione e reporting degli stessi e lo scambio di informazione tra tutti i soggetti coinvolti nell’attuazione del PO FESR (Autorità di Gestione, Organismi Intermedi, Enti extra regionali, Imprese, Autorità di Certificazione, Autorità di Audit). Inoltre, il SIFESR consente la gestione e il monitoraggio fisico, finanziario e procedurale del Programma Operativo Complementare (POC) Basilicata 2014-2020.

Il Sistema si presenta, pertanto, come un’unica piattaforma per la governance on line (e-gov) dei processi connessi alla realizzazione delle azioni FESR in grado di connettere tutti i soggetti pubblici e privati con i seguenti obiettivi:

- Informatizzare i servizi, al fine di snellire le procedure e ridurre le comunicazioni cartacee nel rispetto dell’articolo 122 comma 3) del Reg(CE) 1303/2013 in materia di scambio elettronico dei dati al fine di creare un fascicolo di progetto elettronico, in cui reperire facilmente la relativa documentazione, come: atti di ammissione a finanziamento, bandi, documenti di gara, contratti sottoscritti con i fornitori e/o professionisti, rapporti di controllo, check-list, giustificativi di spesa e qualsiasi altro documento sarà ritenuto utile conservare.
- Garantire la cooperazione applicativa con altri sistemi informativi regionali e nazionali.
- Garantire all’Autorità di Gestione lo svolgimento di attività di attuazione e di monitoraggio inerenti le operazioni del PO FESR 2014-2020 e del POC 2014-2020:
  - la configurazione del Programma all’interno del sistema (es. azioni, indicatori di risultato e di output, tutte le classificazioni, Uffici Responsabili delle Azioni, referenti, capitoli);
  - la gestione delle richieste di parere sulle proposte di attuazione trasmesse dagli Uffici Responsabili di Attuazione all’Autorità di Gestione (Avvisi, Bandi, avvio procedure negoziali e relative proposte emendative ecc.);
  - la gestione delle Procedure di Attivazione che rappresentano la modalità procedurale adottata dall’Amministrazione responsabile del Programma per l’individuazione dei progetti da realizzare e dei rispettivi Beneficiari e si concretizza nella pubblicazione/emissione di bandi, circolari, avvisi pubblici, etc.;
- Garantire alle strutture regionali coinvolte nell’attuazione dei programmi la gestione delle operazioni finanziate con il fondo FESR 2014-2020 e il POC 2014-2020 con riguardo alle seguenti sezioni applicative:
  - Anagrafica di progetto,
  - Referenti ed ubicazione di progetto;
  - Procedura di attivazione;
  - Informazioni generali;

- Classificazioni;
- Stato progetto;
- Strumento attuativo;
- Localizzazione geografica;
- Note e corrispondenza tra la regione e l'attuatore/beneficiario
- Procedure di aggiudicazione (Impegni Giuridicamente Vincolanti – CIG);
- Anagrafica Soggetti e Ruoli di progetto;
- Monitoraggio Finanziario:
  - Fonti di finanziamento;
  - Costo ammesso;
  - Quadro economico;
  - Piano dei Costi;
    - Impegni;
    - Titoli di Spesa;
    - Pagamenti;
    - Percettori (Beneficiari);
    - Domande di Rimborso;
    - Spese certificate;
    - Economie.
- Monitoraggio Fisico (Indicatori di Risultato e Output);
- Monitoraggio Procedurale (Iter e Stato);
- Chiusura Progetto;
- Ricerca Atti;
- Controlli di I livello amministrativi ed in loco (check list informatizzate);
- Piste di controllo;
- Irregolarità.
- Garantire l'importazione in SIFESR dei dati da altre Banche dati/Sistemi, con particolare riguardo alle istanze di partecipazione agli Avvisi pubblici per la concessione di agevolazioni alle imprese del POR FESR 2014/2020 importati dalla "Centrale Bandi" della Regione Basilicata;
- Garantire alle strutture regionali responsabili dell'attuazione l'imputazione dei dati di propria competenza, la validazione delle spese e/o i controlli amministrativi informatizzati, la generazione delle attestazioni di spesa periodiche corredata dai relativi report;
- Garantire all'Autorità di Gestione l'estrazione di dati, anche in formato editabile, per l'elaborazione ed il reporting; nonché l'estrazione di report standard;
- Garantire agli enti attuatori ed ai beneficiari il caricamento di atti e documenti connessi all'attuazione, ivi inclusi la generazione delle domande di rimborso dei contributi;
- Garantire alle strutture regionali responsabili dell'attuazione ed all'Autorità di gestione l'imputazione dei dati relativi alle riunioni periodiche ed ai Comitati di indirizzo e monitoraggio con gli Enti attuatori;
- Garantire all'Autorità di Certificazione lo svolgimento delle attività di verifica e certificazione delle spese relative alle operazioni afferenti al PO FESR 2014-2020:
  - Verifica della spesa

- Attestazione della spesa e generazione della domanda di pagamento;
- Gestione dei conti annuali.
- Garantire all'Autorità di Gestione lo svolgimento delle attività di verifica e rendicontazione all'IGRUE delle spese relative alle operazioni afferenti al POC 2014-2020;
- Garantire all'Autorità di Gestione i controlli di verifica sulla qualità dei dati e l'estrazione di report standard o di dati pronti da elaborare;

Il sistema SiFESR assicura il trasferimento bimestrale dei dati alla Banca dati unitaria nazionale (Sistema Monit/BDU), secondo gli standard previsti dal MEF/IGRUE.

Le specifiche tecniche e l'architettura del Sistema Informativo SiFESR sono riportate nel Manuale delle procedure di Monitoraggio e rendicontazione del Si.Ge.Co. del PO FESR Basilicata 2014-2020 ([http://europa.basilicata.it/fesr/documentazione/?b\\_e\\_cc=91](http://europa.basilicata.it/fesr/documentazione/?b_e_cc=91)).

### **3.2. Il sistema informativo SIMIP**

Il Sistema Informativo di gestione e monitoraggio e controllo delle operazioni del PO FESR 2007-2013 della Regione Basilicata "SIMIP" consente la raccolta, la registrazione e la conservazione in formato elettronico dei dati relativi a ciascuna operazione e lo scambio di informazione tra tutti i soggetti coinvolti nell'attuazione del Piano di Azione Coesione PAC 2007-2013 (Autorità di Gestione, e Beneficiari). Allo stato attuale, non essendosi ancora concluso l'iter di chiusura del PO FESR Basilicata 2007-2013, il SIMIP consente la consultazione dei dati afferenti alle operazioni certificate sul PO FESR 2007-2013 e le ulteriori azioni inerenti le operazioni di chiusura del Programma.

Il Sistema si presenta, pertanto, come un'unica piattaforma per la governance on line (e-gov) dei processi connessi alla realizzazione delle azioni FESR in grado di connettere tutti i soggetti pubblici e privati con i seguenti obiettivi:

- Informatizzare i servizi, al fine di snellire le procedure e ridurre le comunicazioni cartacee;
- Consultazione dei dati afferenti alle operazioni del PO FESR 2007-2013;
- Supportare le strutture regionali nella gestione delle operazioni finanziate con il PAC 2007-2013 nelle seguenti sezioni:
  - Anagrafica di progetto,
    - Classificazione QSN;
    - Chiusura;
    - Localizzazione e Coordinate Geografiche;
    - Ruoli Progetto.
  - Monitoraggio Fisico
  - Monitoraggio Procedurale (Iter e Stato)
    - Iter Procedurale;
    - Procedure di Aggiudicazione;
    - Stato Avanzamento Lavori;
    - Sospensioni;
  - Monitoraggio Finanziario:

- Dati economici di Progetto;
- Dati riepilogativi del Progetto;
- Validazione mandati;
- Registrazioni contabili regionali;
- Quadro economico;
- Impegni Giuridicamente Vincolanti;
- Varianti di Progetto;
- Dati Contabili Enti Esterni;
  - Impegni Giuridicamente Vincolanti;
  - Quadro Economico;
  - Giustificativi;
  - Pagamenti;
  - Dati Economici Regionali;
- Controllo di 1 livello: Check List
- Gestione Irregolarità;
- Garantire alle strutture regionali responsabili dell'attuazione l'imputazione dei dati di propria competenza, la validazione delle spese e/o i controlli amministrativi informatizzati, la generazione delle attestazioni di spesa periodiche;
- Supportare l'Autorità di Gestione nel suo ruolo di attuazione, di monitoraggio, di verifica e di preparazione delle disposizioni di pagamento sul sistema finanziario IGRUE SAP delle operazioni afferenti al PAC 2007-2013;
- Garantire la cooperazione applicativa con altri sistemi informativi regionali e nazionali;
- Garantire all'Autorità di Gestione l'estrazione di dati pronti da elaborare a fini di reporting.

Il sistema SIMIP assicura il trasferimento periodico dei dati alla Banca dati unitaria nazionale (Sistema Monit/BDU), secondo gli standard previsti dal MEF/IGRUE.

Le specifiche tecniche e l'architettura del Sistema Informativo SIMIP sono riportate nell'allegato B/4.

### **3.3. Interoperabilità applicativa**

Sarà onere dell'aggiudicatario relazionarsi con il Centro di Gestione dei Servizi di Interoperabilità e di Cooperazione Applicativa (CG-SICA) della Regione Basilicata che segue i temi della cooperazione applicativa e ne detta le regole di ingaggio. L'aggiudicatario dovrà, pertanto, effettuare tutti gli adeguamenti minimi per la cooperazione applicativa dettati dal CG-SICA della Regione Basilicata.

## **4. OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA GARA**

Attraverso il presente appalto l'Amministrazione si propone di acquisire, senza soluzione di continuità, il servizio di manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa ed evolutiva dei Sistemi Informativi SIFESR e SIMIP ed il supporto operativo agli utenti.

L'obiettivo è quello di assicurare il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti dei sistemi, nonché l'adeguamento degli stessi alle evoluzioni della normativa e delle disposizioni nazionali e regionali (Circolari, Manuali delle procedure dei sistemi di gestione e controllo ecc.), degli standard tecnici e dei servizi che la Regione vorrà attuare durante la valenza del contratto, l'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità sulla base delle esigenze che si manifesteranno.

Non sono oggetto della presente fornitura tutti i servizi comunemente definiti di attività di conduzione sistemistica che rimangono nella completa gestione dell'Ufficio Amministrazione Digitale della Regione Basilicata.

In via generale e non esaustiva le attività sistemistiche in carico all'Ufficio Amministrazione Digitale e controllate direttamente dai responsabili dell'Amministrazione sono:

- Gestione Hosting;
- Gestione dei Sistemi Operativi (Patch management, NLB, clustering, ecc.);
- Gestione della Sicurezza (sistema Antivirus e relativi aggiornamenti, hardening, security);
- Gestione del Network (configurazione, firewall, switch, ecc.);
- Gestione sistemistica e sicurezza dei database;
- Gestione dei backup.

L'aggiudicatario si impegnerà a garantire il necessario supporto tecnico operativo a fronte di attività sistemistiche e/o applicative che l'Ufficio regionale Amministrazione Digitale, per particolare importanza e/o criticità, assegnerà all'aggiudicatario in co-conduzione con lo staff tecnico dell'Ufficio.

L'aggiudicatario dovrà redigere un progetto integrato relativo alle attività oggetto di gara nel rispetto dei dettami del presente capitolato speciale descrittivo e prestazionale.

#### 4.1 Modalità e descrizione della fornitura

I servizi di assistenza e sviluppo specialistico dei Sistemi informativi SIFESR e SIMIP della Regione Basilicata richiesti dalla presente gara sono riconducibili a 2 principali linee di intervento:

- **Linea 1:** manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC) e supporto operativo (SO) sui Sistemi di monitoraggio e controllo suddetti e delle loro componenti applicative. Tale linea si rende necessaria per garantire la continuità operativa e il corretto funzionamento dei sistemi in funzione, correlati alla programmazione FESR e PAC 2007-2013, alla programmazione FESR e POC 2014-2020, PAC 2007-2013 e POC 2014-20, alla programmazione 2021-2027, ed anche a seguito degli aggiornamenti evolutivi con le MEV sviluppate all'interno della Linea 2; nonché il costante supporto a tutti gli utenti (strutture regionali, enti attuatori, soggetti beneficiari), agli operatori regionali e agli operatori dei soggetti attuatori che hanno accesso ai sistemi;
- **Linea 2:** manutenzione evolutiva (MEV) e di consulenza specialistica (SC) per la gestione del Sistema Informativo SIFESR. Tale linea di intervento è considerata strategica perché consentirà al Sistema suddetto di essere costantemente aggiornato sulla base

dell'evoluzione regolamentare, procedurale e tecnologica nell'ambito della programmazione 2014-2020 FESR e POC, nonché della programmazione FESR 2021-2027.

## **4.2 Linea 1: manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa e servizio di supporto operativo**

Gli obiettivi della Linea 1 di intervento sono così individuati:

- Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC) di tutte le componenti software applicative che costituiscono i Sistemi, anche a seguito delle attività di MEV definite nella Linea 2;
- Servizio di supporto operativo (SO).

### **4.2.1 Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC)**

Attraverso tale servizio sarà garantita la continuità operativa ed il corretto funzionamento dei diversi applicativi in produzione, anche a seguito degli aggiornamenti evolutivi, e di tutte le componenti software applicative sviluppate.

La manutenzione migliorativa comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità o, comunque, a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti. Trattasi di interventi di breve durata finalizzati ad aumentare la fruibilità dell'applicazione (es. la modifica di un report per una diversa estrazione dei dati, ecc.) che non comporta la reingegnerizzazione del sistema o di parte di esso (in tal caso l'attività è da considerarsi una MEV).

La manutenzione adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

La manutenzione correttiva riguarda la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi.

La manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC) dovrà garantire continuità operativa, in particolare le attività previste dovranno consentire di:

- mantenere i sistemi informativi agli standard tecnici e, in particolar modo, agli adeguamenti che si renderanno necessari in corso di validità contrattuale;
- assicurare l'adeguamento del sistema alle normative comunitarie e nazionali con particolare riferimento al Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche;
- implementare modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sui report, ecc.);
- garantire il corretto funzionamento delle piattaforme tecnologiche attraverso una costante attività di monitoraggio del sistema informativo e delle sue componenti, nonché effettuare modifiche correttive.

#### **4.2.2 Servizio di Supporto Operativo (SO)**

Il servizio di Supporto operativo (SO) ha lo scopo di fornire la necessaria assistenza tecnica agli utenti del sistema assicurando un corretto utilizzo dello stesso e di proporre soluzioni alle eventuali problematiche connesse all'utilizzo. Il servizio deve prevedere anche un help desk multicanale.

Il supporto operativo e l'help desk dell'aggiudicatario all'Autorità di Gestione dovrà rispettare l'orario 09.00 - 18.00 dal lunedì al venerdì, escluse le festività ed eventuali chiusure aziendali preventivamente comunicate, con risposta assicurata entro le 24 ore lavorative, attivo via mail all'indirizzo: [sifesr@assistenza.regione.basilicata.it](mailto:sifesr@assistenza.regione.basilicata.it)

Le attività erogate per servizio di Help-Desk devono essere rendicontate secondo le modalità definite dal contratto che si andrà a stipulare e tutte le richieste di assistenza/intervento dovranno essere attivate tramite il sistema per la Gestione dei Servizi di Assistenza VTECRM in uso presso l'Amministrazione.

Se le richieste di intervento dovessero pervenire attraverso un'altra modalità (es. telefonica) sarà cura dell'aggiudicatario provvedere all'apertura formale del ticket sul sistema VTECRM e comunicare al richiedente la presa in carico dell'intervento.

#### **4.3 Linea 2: manutenzione evolutiva e consulenza specialistica**

Gli obiettivi della Linea 2 di intervento sono così individuati:

- Manutenzione Evolutiva (MEV) di tutte le componenti software applicative che costituiscono il Sistema Informativo SIFESR;
- Servizi di Consulenza specialistica (SC).

##### **4.3.1 Manutenzione Evolutiva (MEV)**

Tale attività è considerata strategica perché consentirà al Sistema Informativo SIFESR di essere costantemente aggiornato sulla base dell'evoluzione dei regolamenti comunitari e delle disposizioni nazionali afferenti i periodi di programmazione 2014-2020 e 2021-2027 e della cooperazione applicativa erogando servizi agli utilizzatori sempre più efficaci ed efficienti.

Si evidenzia che il servizio relativo alla programmazione 2021-2027 dovrà essere fruibile dal sistema attualmente in uso per il POR Basilicata 2014-2020 (SIFESR) con accesso obbligatorio mediante SPID. Dovrà inoltre essere garantita la firma elettronica di dati e documenti, valida ai sensi del Codice dell'amministrazione digitale (Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, artt. 20-21).

La Manutenzione evolutiva di Software ad hoc, comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto (nuove funzionalità o altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o, comunque, a modificare o integrare le funzionalità del prodotto.

Considerata la dinamicità dell'attuale sistema normativo si rende necessario adeguare le strutture di applicazioni, porte di dominio e banche dati secondo le indicazioni della Commissione Europea e del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Pertanto, il servizio di Manutenzione evolutiva (MEV) ha lo scopo di assicurare:

- il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del



sistema a seguito di modifiche normative del settore, ove impattino significativamente sul sistema;

- il regolare, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del Sistema informativo SIFESR, in rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni) che comportano la reingegnerizzazione di parte del Sistema;
- l'implementazione di nuove utility con particolare riguardo ad una nuova apposita sezione per la presentazione delle istanze da parte dei potenziali beneficiari (Organismi ed Enti pubblici ed imprese) a valere sugli Avvisi/Bandi che saranno emanati dalla Regione a valere sul POR 2021/2027, accessibile anche dalla sezione "Avvisi e Bandi" del portale regionale;
- soluzioni innovative riguardo gli adempimenti previsti dalla normativa afferente la futura programmazione FESR 2021-2027 (in particolare cfr. allegati "XYZ", VII, XII e XIII della succitata Proposta di Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio);
- l'integrazione e l'ottimizzazione dei protocolli di cooperazione applicativa con i sistemi regionali, nazionali e comunitari.

Durante il periodo contrattuale, sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, la struttura regionale responsabile dell'esecuzione del contratto organizzerà appositi incontri utili all'individuazione e alla definizione delle specifiche tecniche delle modifiche evolutive del sistema (definizione dei requisiti, caratteristiche tecnico-funzionali, stima dei tempi, analisi dei costi, ecc.). Pertanto, gli interventi potranno riguardare anche esigenze non previste, né prevedibili.

L'offerente nella proposta tecnica dovrà fornire una precisa descrizione delle suindicate attività di aggiornamento che sono da considerarsi incluse nell'offerta tecnica e che la struttura regionale responsabile dell'esecuzione del contratto si riserva la facoltà di implementare o meno.

#### **4.3.2 Servizi di Consulenza specialistica (SC)**

L'aggiudicatario dovrà garantire il servizio di consulenza volto alla continua evoluzione del Sistema sia dal punto di vista tecnico che operativo che comprenda:

- il Supporto specialistico per l'analisi del fabbisogno informativo dei soggetti coinvolti nell'utilizzo del SIFESR;
- la programmazione e l'erogazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza degli utenti all'evoluzione del sistema;
- la verifica periodica ed eventuali proposte per l'adeguamento degli standard tecnologici del SIFESR agli standard dettati da Regione Basilicata e dall'Agenzia per l'Italia Digitale DigitPA in ottemperanza delle normative vigenti;
- lo studio e l'analisi di modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei moduli applicativi;
- il trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) dall'aggiudicatario al personale dell'Amministrazione regionale anche attraverso piattaforme di e-learning.

Gli obiettivi specifici del servizio di consulenza verranno definiti dall'Amministrazione durante il periodo contrattuale sulla base delle diverse esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, anche in funzione dei fabbisogni espressi dagli utenti.

L'offerente dovrà comunque dettagliare nella propria offerta tecnica le modalità di erogazione degli interventi formativi al personale regionale ed ai rappresentanti dei beneficiari/ soggetti attuatori per il corretto utilizzo del sistema.

Come per le attività di MEV, saranno oggetto di valutazione gli ulteriori servizi consulenziali offerti dall'aggiudicatario. L'Amministrazione si riserva comunque la facoltà di procedere o meno con l'esecuzione di tali attività.

## **5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

La gestione dei servizi di assistenza dovrà avvenire secondo le regole definite nel documento "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT", reperibile sul sito istituzionale della Regione Basilicata nella sezione "Standard Tecnologici" del Dipartimento Presidenza della Giunta al seguente link:

<https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/departament.jsp?dep=100435&area=550439&level=1>.

L'intervallo temporale fissato per il periodo di osservazione dei citati servizi è quello definito da contratto per le rendicontazioni, mentre la finestra temporale di erogazione è definita essere ogni giornata lavorativa, per l'intero orario di lavoro concordato con l'Amministrazione e per la durata del contratto.

Tutte le attività ivi descritte dovranno essere censite tramite lo strumento automatico di gestione dei servizi di assistenza (VTECRM) della Regione Basilicata.

## **6. LIVELLI DI SERVIZIO**

I livelli di servizio minimi per ciascuno dei servizi richiesti, per la misura delle prestazioni, sono quelli riportati nel documento -"S.L.A. - Service Level Agreement" incluso nell'allegato B/2 al presente capitolato tecnico, opportunamente integrati con i livelli migliorativi eventualmente offerti.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte dell'aggiudicatario sarà soggetto all'applicazione delle penali previste.

## **7. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

### **7.1 Pianificazione e rendicontazione delle attività**

L'aggiudicatario del servizio dovrà garantire che tutti i servizi, come sopra articolati, siano realizzati in piena coerenza con quanto previsto dai Regolamenti UE applicabili alle singole fattispecie, nonché da ogni altro documento generale, d'indirizzo e metodologico, emanato a livello comunitario, nazionale e regionale (la maggior parte dei quali richiamati nel capitolo 2 del presente Capitolato) e da successivi atti normativi che dovessero intervenire

in materia, avuto anche riguardo alla tempistica di esecuzione.

Oltre quanto specificato per ogni singola attività, l'aggiudicatario dovrà definire, predisporre e condividere con l'Amministrazione il documento di "Stato Avanzamento attività" che dovrà tenere traccia di tutte le azioni svolte nel periodo di riferimento, e più nel dettaglio:

- MAC e MEV: schede di riepilogo degli interventi effettuati, degli interventi in corso, delle pianificazioni previste per il rilascio delle modifiche evolutive, correttive, adeguate e migliorative.
- Supporto operativo: schede di riepilogo delle attività effettuate, in termini di ticket aperti, chiusi e in corso; nonché delle stime dei tempi di risoluzione delle differenti attività.

La documentazione relativa alle MAC e alle MEV deve essere allegata alle singole attività e verrà consegnata con la relazione dello "Stato di Avanzamento attività".

Le modalità di pianificazione e rendicontazione sono descritte nel documento "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT" della Regione Basilicata, reperibile sul sito istituzionale della Regione Basilicata nella sezione "Standard Tecnologici" del Dipartimento Presidenza della Giunta al seguente link:

<https://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/departement.jsp?dep=100435&area=550439&level=1>.

## 7.2 Gestione della documentazione e dei sorgenti dei software SIFESR e SIMIP

La gestione della documentazione e dei sorgenti software dovrà avvenire attraverso l'utilizzo del repository messo a disposizione dall'Amministrazione regionale per la conservazione dei sorgenti e della distribuzione del software Subversioning (SVN).

SVN è il repository messo a disposizione per la conservazione dei sorgenti e delle distribuzioni del software messo a catalogo. Subversion (noto anche come SVN) è un sistema di controllo versione per gestire il lavoro collaborativo di più persone in contemporanea sullo stesso progetto. Anche se Subversion è utilizzato prevalentemente da programmatori, le sue caratteristiche lo rendono utile anche per gestire file di tipo diverso come documentazione e persino file binari e distribuzioni in generale. Il più importante concetto di SVN è quello del repository che rappresenta l'archivio di dati centralizzato gestito direttamente da Subversion. Questo non è altro che la copia centralizzata alla quale inviare i file modificati e dalla quale scaricare le versioni più aggiornate dei file. Per lavorare sui file si utilizza il client SVN per creare una working copy locale. Tale copia è quella su cui vengono effettuate le vere e proprie modifiche, che poi verranno caricate sul server. La creazione di una nuova copia di lavoro locale è detta checkout. È importante sottolineare che tale operazione non blocca nessun file sul server. L'operazione inversa, e cioè il caricamento delle modifiche sul server è detta invece *commit* ed è proprio durante questa operazione che viene effettuato il controllo di versione da parte di Subversion indicando quali file sono stati modificati e se vi sono eventuali conflitti su questi file. Ogni aggiornamento inviato al repository genera una nuova revisione incrementando di 1 il numero di versione. Infine, per aggiornare una copia locale già esistente deve essere eseguita l'operazione di update.

È importante sottolineare che Subversion non è un semplice sistema di archiviazione e distribuzione. Il suo obiettivo principale è quello di gestire i cambiamenti nel tempo, conservando una copia di ciascuna versione permettendo di tracciare chi e quando ha introdotto certe modifiche. L'account e le abilitazioni all'utilizzo di tale servizio sono da richiedersi esplicitamente all'Ufficio Amministrazione Digitale. Il servizio, visibile solo all'interno della rete Intranet regionale, è disponibile al seguente indirizzo web <http://svn.regione.basilicata.it/>.

Sarà cura dell'aggiudicatario procedere all'inserimento nel repository della documentazione tecnica e i sorgenti software aggiornati e/o sviluppati.

### **7.3 Strumenti di gestione dei servizi di assistenza**

Il livello di servizio rappresenta l'obiettivo che l'aggiudicatario deve raggiungere nell'erogazione dei servizi previsti ed oggetto del presente capitolato tecnico.

L'aggiudicatario dovrà garantire, durante l'intero periodo contrattuale e per tutte le attività erogate, l'utilizzo del sistema automatico di gestione dei servizi di assistenza (VTECRM). Tutte le richieste di assistenza, la loro lavorazione, la documentazione a corredo ed eventuali rilasci software dovranno essere gestiti tramite questo strumento di gestione dei servizi di assistenza.

Tale sistema informativo di gestione dovrà altresì essere utilizzato per raccogliere le segnalazioni delle anomalie e le richieste pervenute all'Help Desk dell'aggiudicatario e per la gestione del ciclo vita del progetto.

L'Amministrazione sottolinea che l'impiego del sistema VTECRM, oltre a permettere la gestione uniforme delle richieste di intervento di tutti i sistemi informativi e tecnologici in utilizzo presso la Regione Basilicata, consente il monitoraggio puntuale dei livelli di servizio erogati e la loro comparazione rispetto a quanto concordato con la aggiudicatario alla stipula del contratto.

La Regione Basilicata garantirà la formazione all'uso dello strumento VTECRM, e della profilazione degli utenti sul sistema, per tutti i tecnici dell'aggiudicatario che effettueranno servizio di assistenza per le linee operative oggetto del capitolato tecnico.

## **8. MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO**

Al fine di rendere chiari i diversi livelli di responsabilità e il dominio applicativo, si rende esplicito il modello organizzativo che l'Amministrazione intende adottare per la gestione del contratto, che deve prevedere, come esemplificato nello schema seguente, il coinvolgimento di più figure professionali.

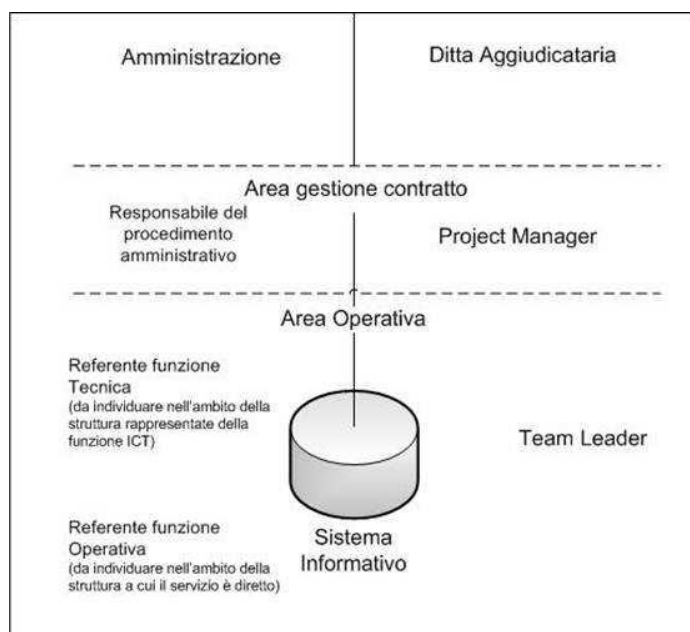


Figura 1: Modello organizzativo per la gestione ed il controllo del contratto

Le figure del **Responsabile del Procedimento Amministrativo** e quella del **Project Manager** sono speculari e riguardano l'organizzazione e gestione complessiva del progetto. Esse curano, rispettivamente per conto dell'Amministrazione e dell'aggiudicatario, tutte le attività legate ai seguenti processi:

- avvio (atti formali di riconoscimento, definizione delle caratteristiche del risultato, ecc.);
- pianificazione (definizione del campo di azione, del contesto, delle criticità, degli impegni e delle responsabilità per l'attuazione del progetto);
- esecuzione (coordinamento delle risorse, espletamento di tutti gli atti formali utili al procedimento, ecc.);
- controllo (attività di monitoraggio, audit e verifica del raggiungimento degli obiettivi, comminazione di eventuali penali, ecc.);
- chiusura (formalizzazione degli atti di chiusura).

Al Responsabile del Procedimento Amministrativo si aggiungono i compiti istituzionali di cui all'art. 6 della L.241/90 e ss.mm.ii.

Spetta al **referente della Funzione Operativa**, nominato dall'Ufficio dell'Autorità di Gestione del POR FESR Basilicata, i seguenti compiti:

- l'organizzazione di tavoli tecnici di coordinamento con l'aggiudicatario al fine di individuare le funzioni da modificare/evolvere e la conseguente definizione dei requisiti;
- la piena collaborazione con l'aggiudicatario all'analisi delle funzionalità richieste (modifiche o integrazioni ai Sistemi Informativi SIFESR e SIMIP), con la chiara indicazione dei tempi di consegna concordati;
- la richiesta di implementazione di funzionalità riguardanti esclusivamente aspetti operativi;
- la validazione dei report trimestrali utili alla rendicontazione, con l'eventuale segnalazione di penali;

- la segnalazione al Responsabile di procedimento Amministrativo di eventuali atteggiamenti pregiudizievoli alla risoluzione del contratto da parte dell'aggiudicatario;
- ogni altra attività utile al buon andamento e al corretto svolgimento del progetto sotto il profilo tecnico (trasmissione di documentazione utile, incontri di chiarimento, ecc.).

Spetta al **Project Manager**, nominato dall'aggiudicatario:

- l'attività di impulso e coordinamento da operare con i riferimenti nominati dall'Amministrazione;
- il coordinamento e la pianificazione delle attività, da concordare con i referenti nominati dall'Amministrazione, con la chiara identificazione di priorità, criticità e tempi di realizzazione;
- la produzione di documentazione utile ai fini della gestione del contratto;
- il rispetto delle tempistiche concordate;
- la proposta di soluzioni migliorative;
- il contatto con le strutture e gli uffici ritenuti utili in corso di svolgimento delle attività;
- l'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione delle richieste, sia tecniche sia operative, e alla produzione dei rendiconti, nonché la trasmissione al Responsabile del Procedimento Amministrativo;
- la supervisione delle attività;
- ogni altra azione utile al buon andamento e al corretto svolgimento delle attività.

La fornitura oggetto del presente capitolato deve quindi svilupparsi in coerenza sia con le direttive dell'Autorità di Gestione dei Programmi Operativi FESR Basilicata a cui il servizio è rivolto e a cui compete la definizione delle funzionalità operative, sia con le direttive dell'Ufficio Amministrazione Digitale, a cui compete la definizione degli aspetti tecnologici e la gestione tecnica degli applicativi e delle infrastrutture. Pertanto, al fine di operare un'attività di coordinamento tra le diverse esigenze espresse dalle strutture competenti, l'aggiudicatario e l'Amministrazione si faranno carico di nominare le rispettive figure professionali necessarie alla conduzione del progetto, in seno alle rispettive "strutture" competenti.

Fermo restante la specificità dei compiti e gli adempimenti a essi connessi, è possibile far coincidere alcune figure professionali nella stessa persona.

## 8.1 Gruppo di lavoro dell'aggiudicatario

La definizione del Gruppo di lavoro dell'aggiudicatario è elemento fondamentale per la buona riuscita del Progetto. Pertanto, l'aggiudicatario si impegna a:

- definire un gruppo di lavoro qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente capitolato;
- assicurare con continuità, per l'intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro (libro paga, contribuzioni, assicurazioni sul lavoro, ecc.);
- certificare le referenze professionali;
  - salvaguardare l'Amministrazione da eventuali perdite di know-how nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà dell'aggiudicatario, sostenendo a proprio carico il periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione

delle relative conoscenze e concordando con l'Amministrazione il relativo piano di acquisizione delle competenze;

- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Nell'offerta tecnica, l'aggiudicatario dovrà indicare le modalità organizzative utilizzate per garantire il rispetto dei vincoli sopra citati.

Le risorse messe a disposizione dall'aggiudicatario dovranno prestare la loro assistenza da remoto, fermo restando che l'aggiudicatario dovrà assicurare, su richiesta dell'Amministrazione e nelle modalità concordate, la presenza presso gli Uffici regionali e/o presso altre sedi concordate, di proprio personale per un minimo di 2 giornate/uomo a settimana con compiti di assistenza all'utente sulle problematiche di gestione e di avvio degli applicativi, di personalizzazione dati, archivi e software, di esecuzione di nuove progettualità e, in genere per la pianificazione delle attività informatiche e informative dell'Amministrazione che si rendessero necessarie durante il periodo dell'appalto.

L'aggiudicatario deve assicurare che le risorse del gruppo di lavoro siano dotate di strumentazione tecnologica idonea allo svolgimento in autonomia delle prestazioni ad esse richieste.

Sono, comunque, a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi ricompresi nei corrispettivi, eventuali spese di trasferta relative alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività e i servizi oggetto del contratto.

## 8.2 Risorse Professionali

L'aggiudicatario dovrà disporre di risorse professionali costantemente aggiornate.

L'aggiudicatario deve sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività e il relativo grado di responsabilità. In ogni caso, nell'offerta tecnica l'aggiudicatario dovrà fornire l'elenco del team preposto alla realizzazione dei servizi con i relativi curricula allegati.

Il curriculum dovrà riportare solo le esperienze lavorative<sup>1</sup> utili e le seguenti informazioni: periodo: da.....a.....; tipologia esperienza; committente; descrizione attività.

L'eventuale sostituzione di risorse o un nuovo inserimento deve essere comunicato all'Amministrazione regionale, che si riserva la facoltà di approvare o meno la sostituzione entro 30 giorni dalla data di comunicazione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di detto personale se non dovesse soddisfare i requisiti minimi richiesti o non

---

<sup>1</sup> Per la verifica dell'esperienza delle figure professionali del gruppo di lavoro rispetto a quella richiesta nel presente Capitolato, si considereranno gli anni di esperienza, espressi in mesi, maturati da ciascun esperto ed indicati nei rispettivi *curriculum vitae* alla data di presentazione degli stessi all'Amministrazione da parte dell'aggiudicatario. Ai fini della verifica dell'esperienza maturata:

- saranno considerati anche i mesi di esperienza lavorativa non continuativi;
- sarà considerato per intero il mese laddove la figura professionale abbia prestato la propria attività per un tempo superiore a 15 giorni;
- non saranno considerate cumulabili le esperienze lavorative svolte contemporaneamente nello stesso periodo.



risultasse di proprio gradimento.

La mancata sostituzione di detto personale, entro 5 giorni dalla richiesta da parte della la struttura regionale responsabile dell'esecuzione del contratto, è soggetta alle penali previste.

I componenti del Gruppo di lavoro sono chiamati ad osservare ed applicare le previsioni del Codice di comportamento dei dipendenti della Giunta regionale adottato con D.G.R. n. 953/2014.

Le competenze che il gruppo di lavoro dovrà possedere per l'esecuzione dei servizi richiesti, dovranno essere riferibili ai seguenti ambiti:

- gestionali. Sono richieste competenze di analisi organizzativa, competenze sulle metodologie orientate ai processi per la modellazione, rappresentazione e ingegnerizzazione di procedimenti amministrativi;
- ingegneria del software. Sono richieste competenze in relazione ai cicli di vita del software e agli attributi di qualità del software, esperienza nell'uso delle metodologie e degli strumenti di progettazione software; competenza nella stima e dimensionamento di progetti di sviluppo e manutenzione di applicazioni software;
- tecnologiche: Sono richieste competenze consolidate nella gestione e nel trattamento di database relazionali attraverso l'integrazione con webservices;
- domini applicativi. Sono richieste conoscenze specifiche in materia di Fondi Strutturali e delle procedure di monitoraggio finanziario, fisico e procedurale definite dalla Commissione Europea e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Lo staff tecnico impiegato nelle attività dei servizi previsti deve essere composto, oltre che dal Project Manager, dalle seguenti figure professionali: Sistemista, Analista Programmatore, Database Administrator e Esperto in Architetture SOA, che abbiano i requisiti minimi (esperienza lavorativa e conoscenze) riportati nel successivo prospetto.

L'aggiudicatario dovrà fornire alla struttura regionale responsabile dell'esecuzione del contratto, ogni altra figura professionale, aggiuntiva a quelle sopra elencate, ma necessarie al conseguimento degli obiettivi dell'Amministrazione.

Figure Professionali	Requisiti richiesti
Project Manager	<p><u>Esperienza lavorativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzianità lavorativa di almeno 10 anni, con almeno 4 di provata esperienza lavorativa nella specifica funzione su progetti complessi. È particolarmente apprezzata l'esperienza maturata nella Pubblica Amministrazione.</li> <li>- Conoscenza di almeno 10 anni del dominio applicativo riferito a Monitoraggio, Controllo ed Avanzamento di Fondi strutturali e di investimento europei (SIE).</li> <li>- Almeno 2 anni di provata esperienza di analisi e progettazione di sistemi informativi, package e procedure complesse nel settore pubblico, con periodi di permanenza continuativa presso lo stesso cliente non inferiori a 6 mesi.</li> </ul> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologie di project management</li> <li>- Metodologie di sviluppo SW;</li> <li>- Controllo realizzazione procedure</li> <li>- Stima di risorse per realizzazione di progetto</li> <li>- Stima di tempi</li> <li>- Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse</li> <li>- Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per project management</li> </ul>
Sistemista	<p><u>Esperienza lavorativa:</u></p> <p>Anzianità lavorativa di almeno 5 anni, di cui almeno 3 nel ruolo di sistemista con esperienza in Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato. Più nei dettagli di sistemi di cooperazione applicativa e sistemi informativi dei fondi strutturali comunitari.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione di dettaglio e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico</li> <li>- Configurazione e gestione di Server tradizionali e Storage</li> <li>- Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base e/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti software e hardware di base, di ambiente e di rete</li> <li>- Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e sicurezza</li> <li>- Metodologie e tecniche relative alla sicurezza informatica</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalizzazione e configurazione delle componenti di backoffice</li> <li>- Configurazione e gestione servizi DHCP, DNS</li> <li>- Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: o IIS 4.0 e 5.0 e versioni successive o Apache Server o Apache Tomcat</li> <li>- Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Windows, Linux,</li> <li>- Configurazione e gestione piattaforme RDBMS: Oracle, MySQL, Postgres</li> <li>- Conoscenza di tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi</li> <li>- Sistemi di virtualizzazione (VMWare) in modalità private cloud</li> <li>- Conoscenze di piattaforme Open Source</li> <li>- Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, Sistemi di network management</li> <li>- Sicurezza delle reti</li> <li>- Conoscenza di Firewall</li> </ul>
Analista Programmatore	<p><u>Esperienza lavorativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza di almeno 10 anni del dominio applicativo riferito a Monitoraggio, Controllo ed Avanzamento di Fondi strutturali e di investimento europei (SIE).</li> </ul> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linguaggio di programmazione Java, JAX-WS, JAX-RS</li> <li>- Framework di programmazione Oracle APEX, Vaadin, Spring</li> <li>- Tool di Reporting (Jasper)</li> <li>- Metodologie di disegno di prodotti software;</li> <li>- DBMS relazionali e linguaggi di interrogazione: ORACLE, SQL, PL/SQL;</li> <li>- Strumenti di modellazione dati Oracle;</li> <li>- Tecniche di programmazione Object Oriented;</li> <li>- Principali Design Pattern;</li> <li>- Metodologia UML;</li> <li>- Metodologia di programmazione per oggetti (OOA) e servizi (SOA)</li> <li>- Ottima conoscenza di tecniche di configuration management del software</li> </ul>

Database Administrator	<p><u><b>Esperienza lavorativa:</b></u></p> <p>Anzianità lavorativa di almeno 5 anni, di cui almeno 3 nella progettazione e nella gestione di DB. Analisi, elaborazione dati, produzione reportistica tabellare e grafica, metodologie statistiche di analisi dei dati e reportistica per la gestione dei fondi strutturali. Competenze nella manutenzione di server e nella definizione di procedure di memorizzazione (backup) e di ripristino (restore) dati.</p> <p><u><b>Conoscenze:</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oracle 11g o superiore, SQL, PL/SQL</li> <li>- Strumenti di modellazione dati Oracle Data Modeler</li> <li>- Gestione, ottimizzazione e progettazione di RDBMS</li> <li>- Tecniche di disegno di DB applicativi</li> <li>- Tecniche di gestione di dizionari dati</li> <li>- Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi</li> </ul>
Esperto in Architetture SOA	<p><u><b>Esperienza lavorativa:</b></u></p> <p>Almeno 5 anni di esperienza sulle competenze di seguito elencate.</p> <p><u><b>Conoscenze:</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza del dominio applicativo;</li> <li>- Conoscenza dei diagrammi UML e conoscenza delle tecniche di trasformazione del modello concettuale in un modello logico:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xml e XSD;</li> <li>• Formalizzazione delle interfacce ed operazione WSDL (WSDL 1.1, WSDL 2.0);</li> <li>• Trasformazione modello concettuale interlocazioni in modello logico: BPEL, WSBPEL;</li> <li>• Utilizzo e configurazione di sistemi di registry: UDDI, ebXML;</li> <li>• Trasformazione del modello concettuale di affidabilità dello scambio in modello logico: WS</li> </ul> </li> <li>- Capacità realizzativa di prototipi funzionali dei modelli logici concettuali progettati;</li> <li>- Capacità di analisi e definizione delle specifiche tecnologiche e architetture indispensabili per la progettazione e lo sviluppo di sistemi SOA quali:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare il contesto informativo e valutare l'effettiva convenienza di una soluzione SOA per automatizzare efficacemente processi e servizi;</li> <li>• Pianificare un'efficace progettazione di dettaglio dei servizi alla base di una soluzione SOA valutando e scegliendo i diversi stili architetture;</li> </ul> </li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capire la differenza tra i paradigmi object-oriented e service-oriented e approfondire la progettazione di dettaglio dei singoli servizi, sia primitivi, sia complessi.</li></ul> |
|--|---|