



**REGIONE CALABRIA
GIUNTA REGIONALE**

**DIPARTIMENTO LAVORO, FORMAZIONE E POLITICHE SOCIALI (LFPS).
SETTORE 8 - POLITICHE SOCIALI, ASSISTENZIALI, INCLUSIVE E FAMILIARI**

Assunto il 13/12/2018

Numero Registro Dipartimento: 3796

DECRETO DIRIGENZIALE

“Registro dei decreti dei Dirigenti della Regione Calabria”

N°. 15641 del 19/12/2018

OGGETTO: PAC CALABRIA 2014-2020 - AZIONE 2.2.1- REALIZZAZIONE SISTEMA INTEGRATO SOCIALE DELLA REGIONE CALABRIA (SISRC) - APPROVAZIONE PROGETTO, DECRETO A CONTRARRE, ACCERTAMENTO SOMME E PRENOTAZIONE DI IMPEGNO - NOMINA DEL RUP, DEL DEC E PERSONALE DI SUPPORTO. - CIG DERIVATO 7731492508 - CUP J61I18000530001. .

Settore Gestione Entrate

VISTO di regolarità contabile, in conformità all'allegato 4/2 del D.lgs. n. 118/2011

Sottoscritto dal Dirigente del Settore
Dott. STEFANIZZI MICHELE
(con firma digitale)

Settore Ragioneria Generale – Gestione Spese

VISTO di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria, in conformità all'allegato 4/2 del D.lgs. n. 118/2011

Sottoscritto dal Dirigente del Settore
Dott. STEFANIZZI MICHELE
(con firma digitale)

Dichiarazione di conformità della copia informatica

Il presente documento, ai sensi dell'art. 23-bis del CAD e successive modificazioni è copia conforme informatica del provvedimento originale in formato elettronico, firmato digitalmente, conservato in banca dati della Regione Calabria.

IL DIRIGENTE GENERALE

PREMESSO CHE:

- il PAC Calabria 2014-2020, Asse Prioritario 2 “Sviluppo dell'Agenda Digitale” Obiettivo Specifico 2.2, prevede la digitalizzazione dei processi amministrativi e la diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili della PA offerti a cittadini e imprese;
- l'Obiettivo specifico 2.2 è, pertanto, teso ad un deciso miglioramento in termini di estensione della capacità di erogare servizi efficaci di *e-government* e dell'efficienza di funzionamento dei processi amministrativi nelle amministrazioni pubbliche della Regione Calabria, a partire, soprattutto, dalla stessa Amministrazione regionale nelle sue diverse articolazioni;
- l'Obiettivo specifico comprende l'Azione 2.2.1 “Soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione e l'innovazione dei processi dei vari ambiti della Pubblica Amministrazione” nel quadro del Sistema Pubblico di connettività, riguardanti in particolare la giustizia (informatizzazione del processo civile), la sanità, il turismo, le attività e i beni culturali e che comprende interventi destinati a sviluppare, completare, integrare e adeguare ai nuovi standard i sistemi informativi dell'Amministrazione regionale finalizzati a specifici ambiti di servizio, sia con riferimento all'innovazione dei processi interni, che all'offerta di servizi essenziali nelle aree sanità e cultura”;
- l'Amministrazione regionale e, in particolare, il Dipartimento “Lavoro, Formazione e Politiche sociali” rivolgono una specifica attenzione al miglioramento nell'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese, promuovendo l'utilizzo di piattaforme per la trasmissione e lo scambio di dati con i beneficiari garantisce una pronta e costante reperibilità di persone, notizie e informazioni, anche in luoghi diversi da quello dell'Ente stesso;
- l'evoluzione tecnologica, grazie alla convergenza tra applicazioni e connettività e allo sviluppo di apparati sempre più evoluti, consente inoltre di poter usufruire di nuovi servizi a valore aggiunto;
- sulla base delle pregresse esperienze e delle criticità emerse dall'analisi degli aspetti che connotano il sistema delle politiche sociali calabrese, si è reso necessario ideare un sistema informativo di supporto ai processi legati alla a tali servizi che tenga conto, non solo, delle esigenze peculiari e specifiche del territorio e del tessuto socio-economico della Calabria ma anche delle esperienze progettuali, di prodotto e di processo già in essere e/o sviluppati precedentemente al fine di preservare sia gli investimenti economici sia il patrimonio informativo acquisito;
- in tale direzione, il Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (SISRC) dovrà presentare caratteristiche di elevata interoperabilità ed integrabilità da e verso applicazioni e basi dati di componenti terzi rispetto ad esso stesso, consentendo flussi informativi sincroni e/o asincroni per la gestione dei dati e delle funzioni necessarie alla rappresentazione del processo formativo nella sua interezza;
- la Regione Calabria, con questo progetto, intende realizzare un sistema integrato che permetta di supportare la programmazione, censire le strutture che erogano servizi socio-assistenziali, rendicontare le attività erogate e monitorare i flussi finanziari (da Regione ad Ambito Territoriale, Struttura di Servizio Socio Sanitario incaricata, Prestazione) e, inoltre, di raccogliere il grado di soddisfazione del servizio;
- tale progetto consentirà di raggiungere la massima trasparenza lungo tutto il ciclo di erogazione dei servizi sociali, dal momento della programmazione e stanziamento delle somme fino alla rendicontazione della prestazione, sia dal punto finanziario sia dal quello della soddisfazione degli utenti (poca burocrazia, accessibilità online, qualità dei servizi assistenziali) e delle imprese (semplificazione degli adempimenti, accessibilità online, tempi di pagamento);
- L'obiettivo primario dell'intervento è la piena trasparenza dei flussi finanziari che dalla Regione raggiungono i livelli Ambito Territoriale, Struttura di Servizio e infine Prestazione, secondo una logica di Bilancio Sociale. A tale scopo è necessario attivare una serie d'interventi di seguito descritti;

CONSIDERATO CHE:

- L'attività programmatica dei servizi sociali è affidata agli Uffici di Piano presso gli Ambiti Territoriali, per cui si rende necessario fornire un supporto alla pianificazione, in modo che la Regione possa avere

un quadro costantemente aggiornato, al fine di definire requisiti e standard del servizio di assistenza sociale e limitare i fenomeni di eccesso di servizi nel contesto attuale di “libero mercato”;

- Il fabbisogno informativo primario per una corretta pianificazione e programmazione dei servizi socio-assistenziali riguarda:
 - le Strutture sul territorio, i servizi disponibili e la rispettiva ricettività;
 - i dipendenti presso le strutture e la loro forma di contrattualizzazione (in collegamento con il Sistema Lavoro della UniLav);
 - le prestazioni erogate e quelli in corso di erogazione (per es. tramite meccanismi tipo “check in-check out” del paziente nelle diverse strutture);
- Obiettivi specifici del progetto sono, tra gli altri:
 - fornire informazioni aggiornate sulle caratteristiche dell’utenza;
 - monitorare in tempo reale le esigenze dell’utenza;
 - supportare l’utente nell’individuare costantemente l’interlocutore per le proprie esigenze;
 - archiviare e monitorare l’andamento delle richieste dell’utenza grazie ad indicatori specifici;
 - ottimizzare l’erogazione dei servizi;
 - pianificare e controllare l’erogazione dei servizi;
 - centralizzare il monitoraggio dei servizi territoriali;
 - ottimizzare l’erogazione dell’assistenza;

TENUTO CONTO, inoltre, che il D.Lgs. n. 147/2017, nell’introdurre il REI quale misura nazionale di contrasto alla povertà, ha previsto anche l’istituzione del Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS), sistema curato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che prevede l’interoperabilità tra questo ed i sistemi informativi regionali, articolato nelle seguenti componenti:

- Sistema informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali, a sua volta articolato in: Banca dati delle prestazioni sociali; Banca dati delle valutazioni e progettazioni personalizzate; Sistema informativo dell’ISEE, di cui all’art. 11 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 159 del 2013;
- Sistema informativo dell’offerta dei servizi sociali, a sua volta articolato in Banca dati dei servizi attivati e Banca dati delle professioni e degli operatori sociali;

RAVVISATA la necessità, pertanto, di ricorrere all’istituzione di un sistema di dematerializzazione e digitalizzazione dedicato al tema dei servizi sociali, orientato alla standardizzazione e semplificazione dei processi amministrativi e gestionali, attraverso una infrastruttura software in grado di supportare la complessità delle procedure che afferiscono ai servizi sociali e assistenziali del territorio, al fine di realizzare una rete integrata in cui vengano amplificati, in logica di cooperazione e di informazione condivisa, il ruolo e le competenze di ogni struttura e dei singoli operatori, nonché di garantire l’interoperabilità con il sistema informativo nazionale SIUSS sopra descritto;

CONSIDERATO CHE la CONSIP S.p.A., società interamente partecipata dal Ministero dell’Economia e delle Finanze, ha attivato sulla propria piattaforma informatica il Contratto Quadro denominato “Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 3”, stipulato tra la Consip S.p.A. e il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (R.T.I.) composto dalle società Engineering Ingegneria Informatica (Engineering), PricewaterhouseCoopers Advisory (PwC), NTT DATA Italia (NTT), SQS Italia (SQS), risultato aggiudicatario della gara indetta da Consip S.p.A. avente ad oggetto “Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le Pubbliche Amministrazioni”, per i Lotti 2 e 3, con destinatarie tutte le pubbliche amministrazioni locali;

CONSTATATO che l’adesione al Contratto Quadro sopra indicato permette di conseguire i vantaggi di un risparmio di spesa sul prodotto oltre che sui costi di un’autonoma procedura d’acquisto;

RITENUTO, pertanto, di aderire al Contratto Quadro suddetto, ai sensi dell’art. 1, comma 494, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, che configura un obbligo generalizzato, in capo alle Amministrazioni pubbliche, di approvvigionarsi facendo ricorso alle convenzioni della Consip S.p.A., per qualunque categoria merceologica, ove tali convenzioni siano disponibili;

VISTI:

DATO ATTO CHE:

- l'acquisizione dei servizi di che trattasi verrà effettuata attraverso la stipula del relativo Contratto Esecutivo, secondo le modalità previste dal suindicato Contratto Quadro;
- il Contratto Esecutivo avrà una durata di 48 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione dello stesso;
- con nota del 09.01.2018, prot. 7054, il Dipartimento "Lavoro, Formazione e Politiche sociali" ha trasmesso il Piano dei fabbisogni al R.T.I., alla casella PEC sgi-pal-l3@legalmail.it;
- con comunicazione pervenuta a mezzo PEC, da ultimo in data 21.05.2018, il R.T.I. ha trasmesso al Dipartimento "Lavoro, Formazione e Politiche sociali" il Progetto Esecutivo finale, contenente la soluzione operativa rispetto ai fabbisogni espressi e relativi costi, tenuto conto delle modifiche richieste dall'Amministrazione committente in base alle mutate esigenze;
- con nota prot. SIAR n. 378448 del 08.11.2018 il Dipartimento "Lavoro, Formazione e Politiche sociali", sentite le strutture interessate ed ottenuta l'istituzione dei capitoli di bilancio atti a garantire la necessaria copertura finanziaria all'esecuzione del progetto, ha comunicato al R.T.I., alla casella PEC sgi-pal-l3@legalmail.it, l'accettazione del Progetto Esecutivo di cui al punto precedente;
- il documento di Descrizione dei Sistemi di Gestione e Controllo in uso per il PAC Calabria 2014-2020 ed allegato alla D.G.R. n. 320/2017, in particolare nella sezione "Selezione delle operazioni tramite gara di appalto" del paragrafo 2.2.3.4 "Descrizione delle procedure di selezione e di approvazione delle operazioni nonché (omissis)...", in caso di operazioni realizzate nell'alveo del Codice dei Contratti Pubblici, non prevede il rilascio di specifici pareri di coerenza programmatica dell'Autorità di Gestione;
- sono stati acquisiti il CIG derivato n. 7731492508 ed il CUP J61I18000530001;
- l'importo per l'acquisizione del servizio ammonta ad € 4.781.090,48 inclusa IVA, da finanziare sul PAC Calabria 2014-2020, Azione 2.2.1 - che presenta adeguata disponibilità di cui alla D.G.R. nn. 41/2016, 448/2016 e 320/2017;
- la somma complessiva sarà imputata sul capitolo di spesa U9011203101 per un importo pari a € 19.514,66, per contributo Consip *una tantum* e U9011203102 per un importo pari a € 4.761.575,82 IVA inclusa;

RITENUTO:

- di disporre la nomina del RUP nella persona di **Renato Gaspari**, categoria D, matricola 1002612, in possesso di adeguate competenze e della necessaria professionalità;
- di disporre la nomina del DEC nella persona di **Francesco Iannaccari**, categoria D, matricola 395200, in servizio presso il Dipartimento "Infrastrutture, Lavori pubblici, Mobilità", in possesso di adeguate competenze e della necessaria professionalità;
- di disporre che il RUP e il DEC possano avvalersi, per l'espletamento delle attività inerenti all'affidamento di che trattasi, di personale con funzioni di supporto tecnico-amministrativo, individuate nella persona di **Tiziana Veraldi**, categoria D, matricola 1002026, in servizio presso il Dipartimento "Presidenza", e nella persona di **Antonio Quaresima**, matricola 1002024, categoria B, in servizio presso l'Autorità regionale SUA;
- di prevedere il riconoscimento al RUP, al DEC e al personale con funzione di supporto tecnico-amministrativo, l'incentivo di cui all'art.113 del D. Lgs. n. 50/2016, con le modalità che saranno approvate con il regolamento regionale previsto dal comma 3 del suddetto articolo, nei limiti del fondo previsto sulla base dell'importo del contratto, previo accertamento ed impegno da effettuare con successivi atti, a seguito dell'istituzione dei necessari capitoli di bilancio a valere sulla medesima Azione 2.2.1 del PAC Calabria 2014-2020;

TENUTO CONTO che:

- a seguito della sottoscrizione del contratto esecutivo, si dovrà procedere al versamento del contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010, da corrispondere a Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135

- il suindicato contributo, corrispondente, per il Lotto 3, al 5‰ (5 per mille) del valore netto del contratto, ammonta a € 19.514,66;

ACQUISITO in atti tutto il materiale relativo al Contratto Quadro denominato “Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 3”, stipulato tra la Consip S.p.A. e il R.T.I. composto dalle società Engineering Ingegneria Informatica (Engineering), PricewaterhouseCoopers Advisory (PwC), NTT DATA Italia (NTT), SQS Italia (SQS);

RICHIAMATO l'art. 32 del decreto legislativo n. 50/2016, comma 2, che stabilisce che, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le singole amministrazioni decretano a contrarre in conformità ai propri ordinamenti;

VISTI:

- l'art. 26, comma 1, della l. 23 dicembre 1999 n. 488 e s.m.i., che ha attribuito al Ministero dell'Economia e delle Finanze la funzione di stipulare convenzioni quadro, in base alle quali le imprese fornitrici si impegnano ad accettare ordini di fornitura da parte di amministrazioni con condizioni e prezzi stabiliti, fino ad un determinato quantitativo;
- l'art. 58, comma 1, della legge 23 dicembre 2000 n. 388 che conferisce a Consip spa il compito di stipulare contratti quadro e convenzioni per l'acquisto di beni e servizi per conto delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, nonché per le restanti pubbliche amministrazioni;
- la legge 7 agosto 2012 n. 135, di conversione del Decreto Legislativo 6 luglio 2012 n. 95, recante disposizioni urgenti per la revisione della spesa nonché la L.7 agosto 2012 n. 134, di conversione del D.Lgs. 22 giugno 2012 n. 83, recante misure urgenti per la crescita del Paese, che prevedono l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di acquistare attraverso gli strumenti di acquisto e negoziazione messi a disposizione da Consip Spa ovvero dalle centrali di committenza regionali;
- la Legge 28 dicembre 2015, n. 208, art. 1, comma 514-bis;
- la strategia di Crescita Digitale 2014/2020 approvata dal Consiglio dei Ministri in data 5.03.2015;
- la D.G.R. n. 532 del 10/11/2017 di approvazione delle “Linee Guida per la Crescita Digitale della Calabria 2020”;
- il Contratto Quadro denominato “Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 3” di Consip S.p.A.;
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Il D.Lgs. 15 settembre 2017, n. 147 “Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà”;
- la D.G.R. n. 449 del 14.11.2016;
- La D.G.R. n. 448 del 14 novembre 2016 con cui è stato approvato il Piano di Azione e Coesione (PAC) complementare alla programmazione europea 2014-2020 di cui alla delibera CIPE n. 10/2015;
- La Deliberazione CIPE n. 7 del 3 marzo 2017 recante “PAC 2014/2020 - Programma complementare Regione Calabria” con cui è stato approvato il Piano di Azione e Coesione PAC 2014-2020 della Regione Calabria - Programma complementare, allegato come parte integrante alla stessa delibera CIPE;
- La D.G.R. n. 320 del 25 luglio 2017 con cui la Giunta regionale ha preso atto della suddetta deliberazione CIPE e del Programma complementare, assegnando le relative risorse finanziarie e, nello specifico, le risorse dell'Asse 8 “Promozione dell'Occupazione Sostenibile e di Qualità”, Linea di Azione 8.5.1. del PAC 2014-2020;
- Le finalità del PAC Calabria 2014-2020, Asse Prioritario 2 “Sviluppo dell'Agenda Digitale”, Obiettivo Specifico 2.2, che prevede la digitalizzazione dei processi amministrativi e la diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili della PA offerti a cittadini e imprese;
- L'Azione 2.2.1 “Soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione e l'innovazione dei processi dei vari ambiti della Pubblica Amministrazione” che comprende interventi destinati a sviluppare, completare, integrare e adeguare ai nuovi standard i sistemi informativi dell'Amministrazione regionale finalizzati a specifici ambiti di servizio, sia con riferimento all'innovazione dei processi interni, che all'offerta di

servizi essenziali nelle aree sanità e cultura;

- la D.G.R. n. 538 del 19.11.2018 recante “Variazione al bilancio di previsione, al documento tecnico di accompagnamento e al bilancio gestionale 2018 - 2020 per l'iscrizione di risorse relative ad azioni ricomprese nell'Asse 2, Obiettivo specifico 2.2, Azione 8.5.1 del Piano di Azione e Coesione (PAC) 2014-2020 (note nn. 378423 e 382478/2018)”;

VISTI, altresì:

- l'art. 97 Costituzione Italiana;
- la Legge n. 241 del 1990 recante “Nuove norme sul procedimento amministrativo”;
- il Decreto Legislativo n. 165 del 2001 recante “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche” e in particolare gli articoli 17 e 19;
- la legge regionale 13 maggio 1996, n. 7 recante “Norme sull'ordinamento della struttura organizzativa della Giunta regionale e sulla dirigenza regionale” e successive modificazioni ed integrazioni;
- la D.G.R. n. 2661 del 21.6.1999;
- il Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 354 del 24 giugno 1999, relativo alla separazione dell'attività amministrativa di indirizzo e di controllo da quella gestionale, per come modificato ed integrato con decreto del Presidente della Giunta regionale n. 206 del 15 dicembre 2000;
- il Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modifiche ed integrazioni;
- la Legge regionale n. 34/2002 e successive modifiche ed integrazioni;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 368 del 29 settembre 2014 avente ad oggetto “Approvazione schema Patto di Integrità negli affidamenti”;
- la D.G.R. n. 261 del 20 giugno 2017 avente ad oggetto “Adeguamento dello schema di patto di integrità negli affidamenti in materia di contratti pubblici regionali approvato con delibera di giunta regionale n. 368 del 29/9/2014, al d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.”;
- la vigente Deliberazione della Giunta regionale sull'ordinamento generale delle strutture organizzative della Giunta regionale;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n.19 del 05 febbraio 2015 avente ad oggetto: “Approvazione della nuova macro-struttura della Giunta Regionale”;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 184 del 12 giugno 2015 avente ad oggetto “Attuazione Deliberazione n.19 del 5 febbraio 2015, così come successivamente integrate con deliberazioni n. 111 del 17 aprile 2015, n. 138 e n. 158 del 21 maggio 2015, concernente “Approvazione della nuova macro struttura della Giunta Regionale. Approvazione Organigramma provvisorio”;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 541 del 16 dicembre 2015, così come modificata dalla DGR n.51/2016 di riorganizzazione della nuova struttura organizzativa regionale;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 271 del 12 luglio 2016 di determinazione della entrata in vigore della nuova struttura organizzativa regionale;
- la D.G.R. n. 453 del 29 settembre 2017 avente ad oggetto “Modifiche e integrazioni al regolamento n. 16 del 23 dicembre 2015 e s.m.i.”.
- il D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 recante “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;
- il D.D.G. n. 12804 del 25 ottobre 2016, recante “Struttura organizzativa interna Dipartimento n. 7 Sviluppo Economico, Lavoro – Formazione e Politiche Sociali – revoca D.D.G. n. 69/2016 e D.D.G. 287/2016”;
- la D.G.R. n. 468 del 19 ottobre 2017, notificata in data 20.12.2017, con la quale si è disposto di scorporare il Dipartimento “Sviluppo Economico, Lavoro, Formazione e Politiche Sociali” in due Dipartimenti corrispondenti alle due aree funzionali preesistenti, ovvero “Lavoro, Formazione e Politiche Sociali” e “Sviluppo Economico - Attività Produttive”, ed individuare il dott. Fortunato Varone quale Dirigente Generale reggente di entrambi i Dipartimenti;

- il D.P.G.R. n. 2 del 12 gennaio 2018 con il quale veniva conferito al Dott. Fortunato Varone l'incarico di Dirigente Generale Reggente dei Dipartimenti "Lavoro, Formazione e Politiche Sociali" e "Sviluppo Economico - Attività Produttive";
- il D.D.G. n. 4033 del 27 aprile 2018 con il quale è stato rinnovato, da ultimo, il conferimento *ad interim* alla dott.ssa Rosalba Barone dell'incarico di Dirigente del Settore "Politiche sociali, Assistenziali, Inclusive e Familiari" del Dipartimento "Lavoro, Formazione e Politiche Sociali";
- la D.G.R. n. 635 del 21 dicembre 2017 Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario della Regione Calabria per gli anni 2018-2020 (artt. 11 e 39, c. 10, d.lgs. 23/06/2011, n. 118);
- la D.G.R. n. 636 del 21 dicembre 2017 Bilancio finanziario gestionale della Regione Calabria per gli anni 2018-2020 (artt. 39, c. 10, d.lgs. 23/06/2011, n. 118);

RITENUTA, sulla scorta delle disposizioni normative e dei provvedimenti testé citati, la propria competenza;

VISTA la nota prot. SIAR n. 378423 del 08.11.2018 con la quale è stata richiesto al Dipartimento Bilancio, Finanze e Patrimonio l'istituzione dei necessari capitoli di bilancio a valere sull'Azione 2.2.1 del PAC Calabria 2014-2020, nonché la D.G.R. n. 538 del 19.11.2018 con cui è stata approvata la variazione di bilancio richiesta, nonché l'istituzione dei capitoli di che trattasi;

RITENUTO, pertanto, che ricorrano le condizioni per poter procedere agli impegni delle spese, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 56 del D. Lgs. 118 del 23/06/2011, recante "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle regioni e degli enti locali", sui capitoli di spesa n. U9011203101 e U9011203102 del bilancio regionale che presentano la necessaria disponibilità, per le annualità di bilancio 2018-2019-2020-2021-2022, ripartiti come riportato successivamente;

ATTESTATO che, ai sensi dell'art. 4 della legge regionale n. 47 del 23.12.2011, l'onere finanziario derivante dal presente decreto, pari a € 4.781.090,48 trova copertura finanziaria sui capitoli di spesa del PAC Calabria 2014-2020 n. **U9011203101** per un importo pari a **€ 19514,66** (contributo Consip *una tantum*), quale somma iscritta sul Bilancio regionale per l'annualità 2018, e **U9011203102** per **€ 4.761.575,82** quale somma iscritta sul Bilancio regionale per le annualità 2019, 2020, 2021 e 2022 e che, pertanto, ricorrono i presupposti per procedere alla d'impegno, ai sensi delle disposizioni previste dal paragrafo 5 dell'allegato 4/2 del D.Lgs. n. 118/2011;

RITENUTO, pertanto:

- di accertare la somma complessiva di € 4.781.090,48 sul capitolo di entrata E9201012001, ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. n. 118/2011 e s.m.i. allegato 4/2 principio 3.2, Debitore il Ministero dell'Economia e delle Finanze, per l'annualità di bilancio 2018;
- di provvedere all'impegno, per l'annualità 2018, di un importo pari **€ 19.514,66** sul capitolo di spesa n. U9011203101 del Bilancio regionale che presenta la necessaria disponibilità;
- di provvedere all'impegno di un importo pari **€ 4.761.575,82** sul capitolo di spesa n. U9011203102, ripartite come da prospetto le seguenti annualità

2019	2020	2021	2022
2.914.329,90 €	896.172,96 €	585.190,08 €	365.882,88 €

VISTE le proposte di accertamento nn. 7256/2018, 564/2019, 318/2020, 136/2021 e 59/2022 e di impegno nn. 9497/2018, 985/2019, 426/2020, 170/2021 e 66/2022, generate telematicamente ed allegate al presente provvedimento;

RISCONTRATA, altresì, la perfetta rispondenza alle indicazioni contenute nel principio della competenza finanziaria potenziato, delle obbligazioni giuridiche assunte con il presente atto la cui esigibilità è accertata nell'esercizio finanziario dell'anno 2018 per € 19.514,66, anno 2019 per € 2.914.329,90, anno 2020 per € 896.172,96, anno 2021 per € 585.190,08 e anno 2022 per € 365.882,88;

RITENUTO altresì dover procedere all'accertamento delle somme a carico del Ministero dell'Economia e delle Finanze, per le annualità di bilancio 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, come da prospetto di sotto riportato:

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2018				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
€ 19.514,66	U9011203101	9497/2018	E9201012001	7256/2018

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2019				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
2914329,90	U9011203102	985/2019	E9201012001	564/2019

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2020				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
896172,96	U9011203102	426/2020	E9201012001	318/2020

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2021				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
585190,08	U9011203102	170/2021	E9201012001	136/2021

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2022				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
€ 365882,88	U9011203102	66/2022	E9201012001	59/2022

ATTESTATA, da parte del dirigente che sottoscrive il presente atto, la perfetta rispondenza alle indicazioni contenute nel richiamato principio della competenza finanziaria potenziato, delle obbligazioni giuridiche assunte con il presente atto, la cui esigibilità è accertata negli esercizi finanziari 2018, 2019, 2020 e 2021 e il parere favorevole sotto il profilo della regolarità amministrativa del presente atto;

VISTI, inoltre:

- la Legge n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni;
- il Decreto Legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25 Ue sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e fornitura";
- il D.lgs. n.163/2006 e s.m.i.
- il D.P.R. 207/2010 e s.m.i. nella parte ancora in vigore;
- il D.lgs. 118/2011;

- il D.lgs. 126/2014;
- la legge regionale n. 8 del 4 febbraio 2002;
- la nota n. 36323 del 7.02.2017 del Dipartimento Bilancio sulle modalità di pagamento degli incentivi per funzioni tecniche di cui all'art.113 del D.lgs.n.50/2016;
- la L.R. n. 55 del 22.12 2017 pubblicata sul BURC n. 130 del 22.12.2017, avente ad oggetto“Legge di stabilità regionale 2018”;
- la L.R. n. 56 del 22.12 2017, pubblicata sul BURC n. 130 del 22.12.2017, avente ad oggetto il “Bilancio di previsione finanziario della Regione Calabria per gli anni 2018-2020.”;
- le schede contabili, generate telematicamente ed allegate al presente atto, così come di seguito elencate:
 - l'accertamento n. 7256//2018 a valere sul capitolo di entrata E9201012001 e proposta di impegno rispettivamente relazionata n. 9497/2018, a valere sul capitolo di spesa U9011203101, con riferimento agli importi accertati e impegnati pari ad € 19.514,66 a carico dei fondi nazionali per l'annualità 2018;
 - l'accertamento n. 564/2019 a valere sul capitolo di entrata E9201012001 e proposta di impegno rispettivamente relazionata, n. 985/2019, a valere sul capitolo di spesa U9011203102, con riferimento agli importi accertati e impegnati pari ad € 2.914.329,90 a carico dei fondi nazionali per l'annualità 2019;
 - l'accertamento n. 318/2020 a valere sul capitolo di entrata E9201012001 e proposta di impegno rispettivamente relazionata, n. 426/2020, a valere sul capitolo di spesa U9011203102, con riferimento agli importi accertati e impegnati pari ad € 896.172,96 a carico dei fondi nazionali per l'annualità 2020;
 - l'accertamento n. 136/2021 a valere sul capitolo di entrata E9201012001 e proposta di impegno rispettivamente relazionata, n. 170/2021, a valere sul capitolo di spesa U9011203102, con riferimento agli importi accertati e impegnati pari ad € 585.190,08 a carico dei fondi nazionali per l'annualità 2021;
 - l'accertamento n. 59/2022 a valere sul capitolo di entrata E9201012001 e proposta di impegno rispettivamente relazionata, n. 66/2022, a valere sul capitolo di spesa U9011203102, con riferimento agli importi accertati e impegnati pari ad € 365.882,88 dei fondi nazionali per l'annualità 2022;

SU espressa dichiarazione di legittimità e regolarità dell'atto resa dal competente Dirigente di Settore, ai sensi dell'art. 4 della L.R. n. 19/2001, formulata a seguito dell'istruttoria compiuta, per i motivi indicati nelle premesse, che sono qui da intendersi integralmente richiamati trascritti, quale parte integrante e sostanziale del presente atto,

DECRETA

Per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono integralmente riportate e trascritte:

- 1. DI DETERMINARSI A CONTRARRE**, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 32 comma 2 del D.lgs.50/2016 ai fini della realizzazione della piattaforma “Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (SISRC)”, prevedendo che la sottoscrizione del contratto, la sua esecuzione e la gestione della piattaforma siano affidati al Dipartimento “Lavoro, Formazione e Politiche Sociali”;
- 2. DI ADERIRE**, ai sensi di legge, al Contratto Quadro denominato “Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni – Lotto 3”, stipulato tra la Consip S.p.A. e il R.T.I. composto dalle società Engineering Ingegneria Informatica (Engineering), PricewaterhouseCoopers Advisory (PwC), NTT DATA Italia (NTT), SQS Italia (SQS) per provvedere all'acquisizione del predetto servizio;
- 3. DI APPROVARE** il Progetto Esecutivo finale acquisito con PEC in data 21.05.2018, di cui si è data accettazione al R.T.I. aggiudicatario del Contratto Quadro con nota prot. SIAR n. 378448 del 08.11.2018, allegato al seguente atto per formarne parte integrante e sostanziale, nonché lo schema Contratto Esecutivo, allegato e parte integrante del presente provvedimento

4. DI DARE ATTO che l'importo dell'affidamento in oggetto è stimato in € 3.902.931,00 oltre IVA, unitamente al contributo una tantum Consip di € 19.514,66, per un totale complessivo di € 4.781.090,48 ;

5. DI APPROVARE il quadro economico del progetto pari a € 4.781.090,48, comprensivo dell'importo della fornitura e del contributo da corrispondere a Consip;

6. DI NOMINARE Renato Gaspari, categoria D, matricola 1002612, in possesso di adeguate competenze e della necessaria professionalità, quale Responsabile Unico del Procedimento;

7. DI NOMINARE Francesco Iannaccari, categoria D, matricola 395200, in servizio presso il Dipartimento "Infrastrutture, Lavori pubblici, Mobilità", in possesso di adeguate competenze e della necessaria professionalità, quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto, in possesso della competenza richiesta;

8. DI DISPORRE che il RUP e il DEC possano avvalersi, per l'espletamento delle attività inerenti all'affidamento di che trattasi, del personale con funzioni di supporto tecnico/amministrativo;

9. DI NOMINARE, ai sensi dell'art. 31 del D.lgs 50/2016, quali supporto al RUP e DEC **Tiziana Veraldi**, categoria D, matricola 1002026, in servizio presso il Dipartimento "Presidenza", e **Antonio Quaresima**, matricola 1002024, categoria B, in servizio presso l'Autorità regionale SUA;

10. DI DARE ATTO che l'importo della fornitura ammonta a € 4.781.090,48 (IVA e contributo *una tantum* inclusi) ripartite come da prospetto tra le seguenti annualità:

2018	2019	2020	2021	2022	Totale
19.514,66 €	2.914.329,90 €	896.172,96 €	585.190,08 €	365.882,88 €	4.781.090,48 €

11. DI ACCERTARE per il 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 la somma complessiva di € 4.781.090,48 sul capitolo di entrata E9201012001, ai sensi dell'art.53 del D.Lgs.118/2011 e s.m.i., allegato 4/2 principio 3.2;

12. DI IMPEGNARE per il 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, sui capitoli U9011203101 e U9011203102, che presentano adeguata disponibilità, la somma di € 4.781.090,48 (IVA e contributo *una tantum* inclusi) come da schema sotto riportato:

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2018				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
€ 19.514,66	U9011203101	9497/2018	E9201012001	7256/2018

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2019				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
2914329,90	U9011203102	985/2019	E9201012001	564/2019

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2020				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
896172,96	U9011203102	426/2020	E9201012001	318/2020

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2021				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
585190,08	U9011203102	170/2021	E9201012001	136/2021

Risorse da impegnare /accertare Annualità 2022				
Risorse totali da impegnare /accertare	Capitolo di spesa	Proposta Impegno	Capitolo di Entrata	Accertamenti
€ 365882,88	U9011203102	66/2022	E9201012001	59/2022

13. DI DEMANDARE al Settore “Politiche sociali, Assistenziali, Inclusive e Familiari” ed al responsabile del procedimento ogni adempimento successivo alla attuazione del presente provvedimento;

14. DI NOTIFICARE il presente provvedimento:

- al R.T.I. aggiudicatario della Gara Consip S.p.A. SGI-Lotto 3 composto dalle società Engineering Ingegneria Informatica (Engineering), PricewaterhouseCoopers Advisory (PwC), NTT DATA Italia (NTT), SQS Italia (SQS);

1. DI DISPORRE la pubblicazione integrale del presente Decreto sul BURC ai sensi della L.R. n.11 del 6 aprile 2011 e sul sito istituzionale della Regione ai sensi del D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33.

Sottoscritta dal Dirigente
BARONE ROSALBA
 (con firma digitale)

Sottoscritta dal Dirigente Generale
VARONE FORTUNATO
 (con firma digitale)



Esercizio 2018

07000 - DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO, LAVORO, FORMAZIONE E POLITICHE SOCIALI

PROPOSTA DI IMPEGNO 9497/2018**Codice Gest. Siope:** U.1.03.02.16.999 - Altre spese per servizi amministrativi**Piano Conti Finanz.:** U.1.03.02.16.999 - Altre spese per servizi amministrativi

Data Inserimento: 13/12/2018 **Descrizione:** PAC Calabria 2014-2020 - Azione 2.2.1- Realizzazione Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (SISRC) - Approvazione progetto, decreto a contrarre, accertamento somme e prenotazione di impegno - Nomina del RUP, del DEC e personale di supporto. - CIG derivato 7731492508 - CUP J61I18000530001.contributo Consip una tantum **Debiti Fuori Bil.:** NO

Data Assunzione: 13/12/2018

Capitolo: U9011203101

Descrizione SPESE PER LA REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI COMPRESI NELL'ASSE 2 - OBIETTIVO SPECIFICO 2.2 - AZIONE 2.2.1 SOLUZIONI TECNOLOGICHE PER LA DIGITALIZZAZIONE PER LINNOVAZIONE DEI PROCESSI INTERNI DEI VARI AMBITI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NEL QUADRO DEL SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ, RIGUARDANTI IN PARTICOLARE LA GIUSTIZIA (INFORMATIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE), LA SANITÀ, IL TURISMO, LE ATTIVITÀ E I BENI CULTURALI - PIANO DI AZIONE COESIONE (PAC) 2014-2020 - SERVIZI AMMINISTRATIVI (REGOLAMENTO (UE) N. 1303/2013, DELIBERE CIPE NN. 10/2015 E 7/2017, DGR NN. 41/2016, 448/2016 E 320/2017)

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.16.999		01.3	8	U.1.03.02.16.999		4		

Importo: 19.514,66**Contabilizzabile:** 19.514,66**Tot. Ordinativi Prov.:** 0,00**Contabilizzato:** 0,00**Tot. Ordinativi Def.:** 0,00**Da Contabilizzare:** 19.514,66**Disponibilità a pagare:** 19.514,66

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA

PROPOSTA DI IMPEGNO 9497/2018

Codice Gest. Siope:U.1.03.02.16.999 - Altre spese per servizi amministrativi

Piano Conti Finanz.:U.1.03.02.16.999 - Altre spese per servizi amministrativi

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.16.999		01.3	8	U.1.03.02.16.999		4		

Importo:	19.514,66	Contabilizzabile:	19.514,66	Tot. Ordinativi Prov.:	0,00
		Contabilizzato:	0,00	Tot. Ordinativi Def.:	0,00
		Da Contabilizzare:	19.514,66	Disponibilità a pagare:	19.514,66

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA



Esercizio 2019

07000 - DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO, LAVORO, FORMAZIONE E POLITICHE SOCIALI

PROPOSTA DI IMPEGNO 985/2019**Codice Gest. Siope:** U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.**Piano Conti Finanz.:** U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.

Data Inserimento: 01/01/2019 **Descrizione:** PAC Calabria 2014-2020 - Azione 2.2.1- Realizzazione Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (SISRC) - Approvazione progetto, decreto a contrarre, accertamento somme e prenotazione di impegno - Nomina del RUP, del DEC e personale di supporto. - CIG derivato 7731492508 - CUP J61I18000530001. **Debiti Fuori Bil.:** NO

Data Assunzione: 01/01/2019

Capitolo: U9011203102

Descrizione SPESE PER LA REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI COMPRESI NELL'ASSE 2 - OBIETTIVO SPECIFICO 2.2 - AZIONE 2.2.1 SOLUZIONI TECNOLOGICHE PER LA DIGITALIZZAZIONE PER LINNOVAZIONE DEI PROCESSI INTERNI DEI VARI AMBITI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NEL QUADRO DEL SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ, RIGUARDANTI IN PARTICOLARE LA GIUSTIZIA (INFORMATIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE), LA SANITÀ, IL TURISMO, LE ATTIVITÀ E I BENI CULTURALI - PIANO DI AZIONE COESIONE (PAC) 2014-2020 - ALTRI SERVIZI (REGOLAMENTO (UE) N. 1303/2013, DELIBERE CIPE NN. 10/2015 E 7/2017, DGR NN. 41/2016, 448/2016 E 320/2017)

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.99.999		01.3	4	U.1.03.02.99.999		4		

Importo: 2.914.329,90**Contabilizzabile:** 2.914.329,90**Tot. Ordinativi Prov.:** 0,00**Contabilizzato:** 0,00**Tot. Ordinativi Def.:** 0,00**Da Contabilizzare:** 2.914.329,90**Disponibilità a pagare:** 2.914.329,90

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA

PROPOSTA DI IMPEGNO 985/2019	
Codice Gest. Siope:	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.
Piano Conti Finanz.:	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.99.999		01.3	4	U.1.03.02.99.999		4		

Importo:	2.914.329,90	Contabilizzabile:	2.914.329,90	Tot. Ordinativi Prov.:	0,00
		Contabilizzato:	0,00	Tot. Ordinativi Def.:	0,00
		Da Contabilizzare:	2.914.329,90	Disponibilità a pagare:	2.914.329,90

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA



Esercizio 2020

07000 - DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO, LAVORO, FORMAZIONE E POLITICHE SOCIALI

PROPOSTA DI IMPEGNO 426/2020**Codice Gest. Siope:** U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.**Piano Conti Finanz.:** U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.

Data Inserimento: 01/01/2020 **Descrizione:** PAC Calabria 2014-2020 - Azione 2.2.1- Realizzazione Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (SISRC) - Approvazione progetto, decreto a contrarre, accertamento somme e prenotazione di impegno - Nomina del RUP, del DEC e personale di supporto. - CIG derivato 7731492508 - CUP J61I18000530001. anno 2020 **Debiti Fuori Bil.:** NO

Data Assunzione: 01/01/2020

Capitolo: U9011203102

Descrizione SPESE PER LA REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI COMPRESI NELL'ASSE 2 - OBIETTIVO SPECIFICO 2.2 - AZIONE 2.2.1 SOLUZIONI TECNOLOGICHE PER LA DIGITALIZZAZIONE PER LINNOVAZIONE DEI PROCESSI INTERNI DEI VARI AMBITI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NEL QUADRO DEL SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ, RIGUARDANTI IN PARTICOLARE LA GIUSTIZIA (INFORMATIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE), LA SANITÀ, IL TURISMO, LE ATTIVITÀ E I BENI CULTURALI - PIANO DI AZIONE COESIONE (PAC) 2014-2020 - ALTRI SERVIZI (REGOLAMENTO (UE) N. 1303/2013, DELIBERE CIPE NN. 10/2015 E 7/2017, DGR NN. 41/2016, 448/2016 E 320/2017)

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.99.999		01.3	4	U.1.03.02.99.999		4		

Importo: 896.172,96**Contabilizzabile:** 896.172,96**Tot. Ordinativi Prov.:** 0,00**Contabilizzato:** 0,00**Tot. Ordinativi Def.:** 0,00**Da Contabilizzare:** 896.172,96**Disponibilità a pagare:** 896.172,96

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA

PROPOSTA DI IMPEGNO 426/2020										
Codice Gest. Siope:	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.									
Piano Conti Finanz.:	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.									

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.99.999		01.3	4	U.1.03.02.99.999		4		

Importo:	896.172,96	Contabilizzabile:	896.172,96	Tot. Ordinativi Prov.:	0,00
		Contabilizzato:	0,00	Tot. Ordinativi Def.:	0,00
		Da Contabilizzare:	896.172,96	Disponibilità a pagare:	896.172,96

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA



Esercizio 2021

07000 - DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO, LAVORO, FORMAZIONE E POLITICHE SOCIALI

PROPOSTA DI IMPEGNO 170/2021**Codice Gest. Siope:** U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.**Piano Conti Finanz.:** U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.

Data Inserimento: 01/01/2021 **Descrizione:** PAC Calabria 2014-2020 - Azione 2.2.1- Realizzazione Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (SISRC) - Approvazione progetto, decreto a contrarre, accertamento somme e prenotazione di impegno - Nomina del RUP, del DEC e personale di supporto. - CIG derivato 7731492508 - CUP J61I18000530001. anno 2021 **Debiti Fuori Bil.:** NO

Data Assunzione: 01/01/2021

Capitolo: U9011203102

Descrizione SPESE PER LA REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI COMPRESI NELL'ASSE 2 - OBIETTIVO SPECIFICO 2.2 - AZIONE 2.2.1 SOLUZIONI TECNOLOGICHE PER LA DIGITALIZZAZIONE PER LINNOVAZIONE DEI PROCESSI INTERNI DEI VARI AMBITI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NEL QUADRO DEL SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ, RIGUARDANTI IN PARTICOLARE LA GIUSTIZIA (INFORMATIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE), LA SANITÀ, IL TURISMO, LE ATTIVITÀ E I BENI CULTURALI - PIANO DI AZIONE COESIONE (PAC) 2014-2020 - ALTRI SERVIZI (REGOLAMENTO (UE) N. 1303/2013, DELIBERE CIPE NN. 10/2015 E 7/2017, DGR NN. 41/2016, 448/2016 E 320/2017)

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.99.999		01.3	4	U.1.03.02.99.999		4		

Importo: 585.190,08**Contabilizzabile:** 585.190,08**Tot. Ordinativi Prov.:** 0,00**Contabilizzato:** 0,00**Tot. Ordinativi Def.:** 0,00**Da Contabilizzare:** 585.190,08**Disponibilità a pagare:** 585.190,08

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA

PROPOSTA DI IMPEGNO 170/2021										
Codice Gest. Siope:	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.									
Piano Conti Finanz.:	U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.									

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.99.999		01.3	4	U.1.03.02.99.999		4		

Importo:	585.190,08	Contabilizzabile:	585.190,08	Tot. Ordinativi Prov.:	0,00
		Contabilizzato:	0,00	Tot. Ordinativi Def.:	0,00
		Da Contabilizzare:	585.190,08	Disponibilità a pagare:	585.190,08

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA



Esercizio 2022

07000 - DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO, LAVORO, FORMAZIONE E POLITICHE SOCIALI

PROPOSTA DI IMPEGNO 66/2022**Codice Gest. Siope:** U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.**Piano Conti Finanz.:** U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.

Data Inserimento: 01/01/2022 **Descrizione:** PAC Calabria 2014-2020 - Azione 2.2.1- Realizzazione Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (SISRC) - Approvazione progetto, decreto a contrarre, accertamento somme e prenotazione di impegno - Nomina del RUP, del DEC e personale di supporto. - CIG derivato 7731492508 - CUP J61I18000530001.anno 2022 **Debiti Fuori Bil.:** NO

Data Assunzione: 01/01/2022

Capitolo: U9011203102

Descrizione SPESE PER LA REALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI COMPRESI NELL'ASSE 2 - OBIETTIVO SPECIFICO 2.2 - AZIONE 2.2.1 SOLUZIONI TECNOLOGICHE PER LA DIGITALIZZAZIONE PER LINNOVAZIONE DEI PROCESSI INTERNI DEI VARI AMBITI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NEL QUADRO DEL SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ, RIGUARDANTI IN PARTICOLARE LA GIUSTIZIA (INFORMATIZZAZIONE DEL PROCESSO CIVILE), LA SANITÀ, IL TURISMO, LE ATTIVITÀ E I BENI CULTURALI - PIANO DI AZIONE COESIONE (PAC) 2014-2020 - ALTRI SERVIZI (REGOLAMENTO (UE) N. 1303/2013, DELIBERE CIPE NN. 10/2015 E 7/2017, DGR NN. 41/2016, 448/2016 E 320/2017)

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.99.999		01.3	4	U.1.03.02.99.999		4		

Importo: 365.882,88**Contabilizzabile:** 365.882,88**Tot. Ordinativi Prov.:** 0,00**Contabilizzato:** 0,00**Tot. Ordinativi Def.:** 0,00**Da Contabilizzare:** 365.882,88**Disponibilità a pagare:** 365.882,88

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA

PROPOSTA DI IMPEGNO 66/2022

Codice Gest. Siope:U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.

Piano Conti Finanz.:U.1.03.02.99.999 - Altri servizi diversi n.a.c.

	MISSIONE	PROGRAMMA	PIANO DEI CONTI		COFOG	TRANSAZIONI EUROPEE	SIOPE	CUP	TIPO SPESA	CAPITOLO PERIMETRO SANITARIO	COD. PROGRAMMA UE
			TITOLO								
COD. TRANS. ELEMENTARE	01	U.01.12	U.1.03.02.99.999		01.3	4	U.1.03.02.99.999		4		

Importo:	365.882,88	Contabilizzabile:	365.882,88	Tot. Ordinativi Prov.:	0,00
		Contabilizzato:	0,00	Tot. Ordinativi Def.:	0,00
		Da Contabilizzare:	365.882,88	Disponibilità a pagare:	365.882,88

IL DIRIGENTE DEL SETTORE PROPONENTE

IL FUNZIONARIO DEL SERVIZIO SPESA PROPONENTE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO SPESA

CONSIP S.p.A.

CONTRATTO QUADRO “SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI”

LOTTO 3 – PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI CENTRO-SUD

ID SIGEF 1607



REGIONE CALABRIA



PROGETTO ESECUTIVO

**SISTEMA INTEGRATO SOCIALE DELLA REGIONE CALABRIA
(SISRC)**

SGI-L3 | RC-PE001-V03

INDICE GENERALE

INDICE GENERALE	I
1 INTRODUZIONE	1
2 CONTESTO E OBIETTIVI DEL PROGETTO	2
2.1 Riferimento normativo	3
3 PROGETTO ESECUTIVO	5
3.1 Servizi della fornitura	6
3.2 Modalità di erogazione del servizio	8
3.3 Livelli di Servizio	8
3.4 Dimensionamento del Progetto	9
3.5 Attività, milestone e deliverable	10
3.6 Ruoli e le responsabilità previste nel Progetto	13
3.7 Tempi di attivazione	15
3.8 Elenco delle risorse	15
3.9 Piano di Lavoro Generale	16
3.10 Luogo di erogazione del servizio	17
3.11 Contributi e approvazioni dell'Amministrazione	17
3.12 Prezzo complessivo del Progetto	18
4 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE SISRC	20
4.1 descrizione di alto livello della soluzione SISRC - "Viste di Business"	20
4.1.1 L'Assistenza Sociale della Regione	20
4.1.2 Interscambio dati	21
4.1.3 Soluzione SISRC	23
4.2 Requisiti funzionali – Attori e Casi d'Uso	28
4.2.1 Attori	28
4.2.2 Scenario Accesso Pubblico	30
4.2.2.1 UC Portale	30
4.2.2.2 UC FAQ	30
4.2.2.3 UC Documenti informativi	30
4.2.2.4 UC Georeferenziazione	30
4.2.2.5 UC Link con altri sistemi	31
4.2.2.6 UC Contatti	31
4.2.2.7 UC Autenticazione	31
4.2.2.8 UC Registrazione	31
4.2.2.9 UC Gestione Utenti	31
4.2.3 Scenario Gestione Programmazione	32
4.2.3.1 UC Gestione Catalogo	33

4.2.3.2	UC Gestione KPI	33
4.2.3.3	UC Gestione Piano Regionale Sociale	33
4.2.3.4	UC Visualizzazione informazioni su Comuni, Enti e Cittadini	33
4.2.3.5	UC Gestione Accordi di Programma	33
4.2.3.6	UC Gestione Uffici di Piano	34
4.2.3.7	UC Gestione Piano di Zona	34
4.2.4	Scenario Accreditamento	36
4.2.4.1	UC Gestione Requisiti	37
4.2.4.2	UC Upload Documentazione	37
4.2.4.3	UC Richiesta Accreditamento	37
4.2.4.4	UC Upload Documentazione di Accreditamento	37
4.2.4.5	UC Istruttoria di Accreditamento	38
4.2.4.6	UC Determina Accreditamento	38
4.2.4.7	UC Iscrizione all'Albo Regionale	38
4.2.5	Scenario Attuazione	40
4.2.5.1	UC Registrazione Pazienti	40
4.2.5.2	UC Gestione PAI (Piano Assistenziale Individuale)	40
4.2.5.3	UC Valutazione PAI	41
4.2.5.4	UC Presentazione Domanda di Rimborso	42
4.2.5.5	UC Rendicontazione	42
4.2.5.6	UC Fatturazione Elettronica	42
4.2.6	Scenario Monitoraggio e Controllo	43
4.2.6.1	UC Monitoraggio	44
4.2.6.2	UC Servizi Erogati	44
4.2.6.3	UC Dotazione Finanziaria	44
4.2.6.4	UC Attività Enti	44
4.2.6.5	UC Feedback	44
4.2.6.6	UC Pianificazione Audit	44
4.2.6.7	UC Esito Audit	45
4.2.6.8	UC Controllo	45
4.2.7	Scenario Registrazione del feedback e Cartella Sociale	45
4.2.7.1	UC Registrazione Feedback	45
4.2.7.2	UC Visualizzazione Cartella Sociale	46
4.2.8	Sequenza temporale azioni/attori	47
4.3	Requisiti non funzionali	48
4.4	Architettura	49
4.4.1	Utente Internet	49
4.4.2	Utente Intranet	49
4.4.3	SPID	49
4.4.4	Sistemi Esterni	50
4.4.5	Portale	50
4.4.6	Autenticazione	50

4.4.7	Accreditamento e Monitoraggio	51
4.4.8	Modulo Archivio	54
4.4.9	BI.....	55
4.4.10	Log Centralizzato	55
4.5	Attività correlate	56
4.5.1	Istallazione e configurazione	56
4.5.1.1	Infrastruttura.....	56
4.5.1.2	Applicativo.....	58
4.5.2	Caricamento iniziale	58
4.5.3	Supporto operativo	59
4.5.3.1	A - Legale.....	59
4.5.3.2	B - Processo	60
4.5.3.3	C - Tecnico.....	60
4.5.3.4	D - Di supporto.....	61
4.5.4	Manutenzione correttiva adeguativa ed evolutiva	61
4.5.4.1	Manutenzione correttiva adeguativa (MAC/MAD)	61
4.5.4.2	Manutenzione evolutiva (MEV).....	65
4.5.5	Formazione	68
5	ATTIVITÀ IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI	70
6	CONTRIBUTO A CARICO DELL'ENTE.....	71

1 INTRODUZIONE

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) composto dalle società **Engineering Ingegneria Informatica** (Engineering), **PricewaterhouseCoopers Advisory** (PwC), **NTT DATA Italia** (NTT), **SQS Italia** (SQS) – di seguito Società Offerenti – è risultato **aggiudicatario del Contratto Quadro Consip** avente ad oggetto “**Servizi in ambito sistemi gestionali integrati per le Pubbliche Amministrazioni**”, per i **Lotti 2 e 3**, con destinatarie tutte le **pubbliche amministrazioni locali**.

Il presente documento rappresenta il **Progetto Esecutivo** in risposta al **Piano dei Fabbisogni** elaborato da Regione Calabria per il progetto del “**Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria**”.

Il Progetto esecutivo è redatto sulla base delle prescrizioni previste dal Contratto Quadro e rappresenta elemento propedeutico per la successiva sottoscrizione del Contratto Esecutivo.

Di seguito si presenta un **breve profilo** delle società che compongono il RTI.



Engineering, da oltre trent'anni il partner di riferimento della PA italiana in centinaia di progetti per l'innovazione del Paese. Mandataria del Raggruppamento, Engineering è leader nazionale nei sistemi gestionali al servizio delle Pubbliche Amministrazioni centrali, locali e della sanità, molti dei quali derivati da progetti di riuso, convergenza, fusione o normalizzazione del parco applicativo. Come aziende del Gruppo Engineering partecipano anche **Municipia**, specializzata nella gestione delle entrate per centinaia di Comuni italiani anche di grandi dimensioni, ed **Engiweb Security**, specializzata in sicurezza applicativa e uno dei poli della software factory del Gruppo.



PwC, fa parte del network internazionale presente in 158 Paesi che detiene il primato mondiale nei servizi professionali di revisione e consulenza. In Italia il network PwC conta circa 3.400 dipendenti (di cui oltre 1000 in PwC Advisory), dislocati in 21 sedi presso le principali città, che sono in grado di assicurare un presidio di assistenza continuativa sull'intero territorio nazionale. PwC è uno dei partner strategici della PA italiana, dall'advisoring direzionale ai servizi specialistici di BPM/revisione dei processi e di assessment organizzativo-tecnologico.



NTT, appartenente a uno dei Gruppi IT più grandi al mondo, presente in oltre 40 Paesi con partnership tecnologiche al massimo livello. Con un'ampia offerta di soluzioni e servizi per Pubblica Amministrazione è leader in ambito gestione documentale con soluzioni verticalizzate sulle specificità della normativa italiana.



SQS, già Bit Media S.p.A., è parte del Gruppo internazionale SQS, leader mondiale nella gestione e nel testing della qualità del software con oltre 5.000 dipendenti. Vanta un significativo posizionamento nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Con l'acquisizione da parte del Gruppo SQS la società ha fatto proprio tutto il patrimonio sui servizi di testing e di quality assurance del Gruppo.

2 CONTESTO E OBIETTIVI DEL PROGETTO

La Regione intende attivare un progetto finalizzato a realizzare un **sistema integrato** che permetta di **supportare la programmazione, censire le strutture** che erogano servizi socio-assistenziali, **rendicontare** le attività erogate e **monitorare i flussi finanziari** (da Regione ad Ambito Territoriale, Struttura di Servizio Socio Sanitario incaricata, Prestazione) e, inoltre, di raccogliere il **grado di soddisfazione del servizio**.

Tale progetto consentirà di raggiungere la massima **trasparenza lungo tutto l'arco dei servizi sociali**, dal momento dello stanziamento fino alla rendicontazione della prestazione, sia dal punto finanziario sia dal quello della soddisfazione degli utenti (poca burocrazia, accessibilità online, qualità dei servizi assistenziali) e delle imprese (semplificazione degli adempimenti, accessibilità online, tempi di pagamento).

E' quindi necessario un sistema di **dematerializzazione e digitalizzazione** dedicato al tema dei **servizi sociali**, in piena coerenza con le finalità del **Contratto Quadro SGI** orientato alla standardizzazione e semplificazione dei processi amministrativi e gestionali.

L'infrastruttura software dovrà permettere di supportare la complessità delle procedure che afferiscono ai servizi sociali e assistenziali del territorio per realizzare una **rete integrata** in cui **vengano amplificati**, in logica di cooperazione e di informazione condivisa, **il ruolo e le competenze di ogni struttura e dei singoli operatori**.

L'obiettivo primario è la **piena trasparenza dei flussi finanziari** che dalla Regione raggiungono i livelli Ambito Territoriale, Struttura di Servizio e infine Prestazione, secondo una logica di **Bilancio Sociale**. A tale scopo è necessario attivare una serie d'interventi di seguito descritti.

Poiché la programmazione è affidata agli Uffici di Piano presso gli Ambiti Territoriali, si rende necessario fornire un **supporto alla pianificazione dei requisiti** in modo che la Regione possa avere un quadro costantemente aggiornato al fine di pianificare i requisiti del servizio di assistenza sociale e limitare i fenomeni di eccesso di servizi nel contesto attuale di "libero mercato"; le informazioni di primaria importanza riguardano:

- le Strutture sul territorio, i servizi disponibili e la rispettiva ricettività,
- i dipendenti presso le strutture e la loro forma di contrattualizzazione (in collegamento con il Sistema Lavoro della UniLav),
- le prestazioni erogate e quelli in corso di erogazione (per es. tramite meccanismi tipo "check in – check out" del paziente nelle diverse strutture).

La piattaforma deve essere fruibile via web e deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Grazie alla piattaforma deve quindi essere possibile:

- fornire informazioni aggiornate sulle caratteristiche dell'utenza;
- monitorare in tempo reale le esigenze dell'utenza;
- supportare l'utente nell'individuare costantemente l'interlocutore per le proprie esigenze;
- archiviare e monitorare l'andamento delle richieste dell'utenza grazie ad indicatori specifici;

- ottimizzare l'erogazione dei servizi;
- pianificare e controllare l'erogazione dei servizi;
- centralizzare il monitoraggio dei servizi territoriali;
- ottimizzare l'erogazione dell'assistenza.

Dal punto di vista del **cittadino**, tutta la comunicazione deve essere rivolta a **semplificare l'interazione con le strutture di riferimento lungo tutto l'arco temporale del rapporto**, dalle fasi iniziali di richiesta d'informazioni ai diversi interventi di assistenza, fino alla conclusione del percorso assistenziale. Questo requisito è di primaria importanza vista la molteplicità degli attori coinvolti e la numerosità dei processi, in particolari quelli **intra-amministrazioni (Regione, Ambito, Strutture)** che sono spesso percepiti dal cittadino come un **eccesso di burocrazia** che rende in troppi casi estremamente difficoltoso il rapporto con le diverse amministrazioni, in particolare quando i processi non sono integrati e viene a mancare una vista unitaria, per esempio "il percorso di cura" del paziente che utilizza più di una struttura.

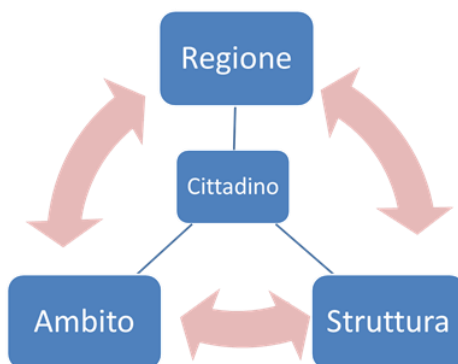


Figura 1 - Modello interazione attori

In definitiva il "Sistema Integrato Sociale" richiede una collaborazione trasparente fra le amministrazioni, le strutture e il cittadino; la soluzione deve garantire processi definiti, misurabili e trasparenti verso il cittadino che deve conoscere, in qualsiasi momento:

- i passi già percorsi,
- le autorizzazioni in itinere,
- i risultati raggiunti,
- gli interlocutori di riferimento,

sia in modalità "self service" (per esempio via web, tramite funzionalità di e-tracking assistita) sia attraverso canali assistiti (per es. Call Center), nel rispetto delle normative, in particolare quelle di sicurezza e privacy.

2.1 RIFERIMENTO NORMATIVO

- D.M. 328/2000
- L.R. 23/2003
- Decreto Legislativo n. 147 15 settembre 2017
- Deliberazione Regione Calabria n. 449 14 Novembre 2016
- Regolamento Regione Calabria n. 23 2017

3 PROGETTO ESECUTIVO

Il **Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (SISRC)** descritto in offerta risponde alle esigenze dell'Amministrazione per gestire:

- il rapporto diretto fra **cittadino** e **Comune** in fase di **richiesta assistenziale**,
- il rapporto fra **Regione** e **Ambito** per l'**assegnazione dei fondi**,
- il rapporto fra **Comuni Capofila** e **Regione** per i flussi di **rendicontazione**.

La soluzione implementa la **Cartella Sociale** per la gestione integrata del percorso di assistenza ed offre tutti gli strumenti di monitoraggio e sistema controllo delle prestazioni erogate (**customer satisfaction**).

La soluzione comprende inoltre un modulo di **Gestione Documentale** per la memorizzazione di tutti i flussi documentali SISRC, in grado di essere facilmente integrabile via web services con tutti gli applicativi, come ad esempio quelli di protocollo informatico, firma remota e conservazione.

La soluzione proposta rispetta gli standard architetturali **SOA** ed è quindi predisposta per l'integrazione con i servizi applicativi già indicati dalla committente oppure che saranno disponibili direttamente a cura di Regione Calabria o di altri Enti; tutto il codice sviluppato ad hoc viene consegnato unitamente alla documentazione al fine di garantire l'indipendenza dell'Amministrazione dal fornitore della soluzione.

Il presente **Progetto Esecutivo** verrà integrato in fase di avvio dell'esecuzione, secondo la tempistica indicata nell'Accordo Quadro, dal **Piano della Qualità** e dal **Piano di Lavoro Generale** comprendente il **Piano di trasferimento del know how**, il **Piano di lavoro per tutti i servizi a carattere continuativo**, il **Piano riepilogativo per i servizi a carattere progettuale**. Per quanto riguarda specificatamente il servizio di sviluppo software, alcuni dettagli sono anticipati nel capitolo successivo.

Relativamente ai tempi di rilascio del software, al fine di rispettare l'esigenza dell'Amministrazione di portare la soluzione in produzione al 9° mese dalla formalizzazione del contratto, il piano di sviluppo prevede il "pronti al collaudo" entro 7 mesi dei "moduli core" che rilasciano agli utenti i servizi primari (Fase 1) e il completamento della soluzione (Fase 2) entro ulteriori 4 mesi.

I tempi indicati sono da intendersi come limite massimo; in caso di rilascio anticipato saranno anticipati anche i servizi continuativi direttamente coinvolti. La macro suddivisione dei servizi che proponiamo è la seguente:

Fase / Obiettivo	Scenario (cfr. Casi d'uso al cap. 4)
Fase 1	• Accesso Pubblico • Gestione Programmazione • Accreditamento • Attuazione (lato pazienti)
Fase 2	• Attuazione • Monitoraggio e Controllo • Registrazione del feedback

Il dettaglio delle fasi viene concordato in fase di avvio delle attività tramite la formalizzazione di altrettanti Piani di lavoro, come previsto dalla procedura di Accordo Quadro.

3.1 SERVIZI DELLA FORNITURA

I servizi offerti rientrano fra quelli previsti in Accordo Quadro:

- Servizi di sviluppo software
- Gestione applicativa e supporto utenti
- Manutenzione adeguativa e correttiva
- Assistenza da remoto e supporto Specialistico

Per il servizio di **sviluppo software** si rimanda al capitolo 4 Descrizione della soluzione SISRC.

Per i **servizi continuativi** è previsto quanto segue:

a. Servizio di gestione applicativa e supporto utenti

Include il servizio di Help desk di secondo livello (HD2) per erogare il supporto per la gestione e la risoluzione di tutti i problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento della piattaforma SISRC e/o difficoltà operative degli utenti nell'utilizzo dell'applicazione. L'HD2 sarà attivato da un Help desk di primo livello (HD1) gestito dal fornitore attraverso i servizi descritti nel paragrafo sottostante "Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico".

Tale servizio, a carattere continuativo, sarà avviato successivamente alla messa in esercizio della piattaforma SISRC.

b. Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva

Il servizio si articola nelle seguenti attività:

- MAC (interventi di manutenzione correttiva): attività finalizzata ad eliminare funzionamenti errati e ad al ripristino delle funzionalità previste.
- MAD (interventi di manutenzione adeguativa): attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).
- MEV (interventi di piccola manutenzione evolutiva): questi interventi - di durata inferiore a dieci gg/pp complessivi per ciascun intervento - sono finalizzati all'ottimizzazione delle applicazioni ed al perfezionamento delle procedure.

Tale servizio, a carattere continuativo, sarà avviato successivamente alla scadenza della garanzia delle piattaforma SISRC ovvero a decorrere dal dodicesimo mese successivo alla sua messa in esercizio.

c. Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico

Il servizio offerto è di 2 tipologie:

- **Servizio di assistenza da remoto:** il servizio prevede un punto di accesso unificato di **Help Desk di primo livello (HD1)**, un servizio altamente specializzato in grado di intervenire per "escalation" autorizzata a distanza fornendo indicazioni per la risoluzione di problematiche complesse e specialistiche sia applicative che tecniche, qualsiasi altra attività di supporto remoto individuata dall'Amministrazione nell'ambito dei servizi sopra descritti. Tale servizio, a carattere continuativo, sarà avviato in corrispondenza alla messa in esercizio della piattaforma SISRC. Stante il carattere di novità del servizio offerto dalla piattaforma SISRC, e in assenza quindi di statistiche sui volumi di richiesta di assistenza, il

dimensionamento del servizio HD1 indicato in offerta è stato calcolato sulla base di precedenti esperienze e prevede l'impiego medio di 4 operatori. Le modalità di accesso (telefono, email ecc.), i dettagli operativi (piattaforma di trouble ticketing, modalità di registrazione, notifiche, condivisione ecc.), il reporting ecc. saranno comunicati nel **Piano della Qualità** che verrà consegnato, unitamente al **Piano di Lavoro Generale**, ad inizio fornitura nei termini previsti dall'Accordo Quadro. Nelle immagini sottostanti sono illustrate alcune viste esemplificative delle statistiche sulle chiamate all'Help Desk che saranno condivise con l'Amministrazione, unitamente alle tipologie di chiamate e altre rilevazioni utili a ottimizzare il servizio offerto.

Marzo 2018 Rapporto di riepilogo chiamate												
01/03/2018 - 31/03/2018 09.00 - 18.00												
Tipo di rapporto			Nome destinatario							Nome supervisore		
Report riepilogo chiamate			DDI 3990							Supervisore		
DDI	Chiamate cliente	Interazioni chiamate	Chiamate con risposta	Chiamate perse	Chiamate in overflow con risposta	Chiamate in overflow perse	Instradate a Voicemail	Nessuna risposta (timeout)	Medio Tempo di risposta (%)	Medio Tempo di risposta	Medio Tempo di rinuncia	Livello di servizio (%)
3990	849	850	850	0	0	0	0	0	-	00:00:00	-	-
Chiamate cliente			849	Chiamate in overflow perse			0	Tempo di abbandono medio			-	-
Interazioni chiamate			850	Instradate a Voicemail			0	Livello di servizio			-	-
Chiamate con risposta			850	Nessuna risposta (timeout)			0	Soglia di risposta			1	1
Chiamate perse			0	Tempo di risposta medio (%)			-	Soglia chiamate perse			1	1
Chiamate in overflow con risposta			0	Tempo di risposta medio			00:00:00	Uscita esterna			0	0

Marzo 2018 Rapporto riepilogo chiamate per c												
01/03/2018 - 31/03/2018 09.00 - 18.00												
Tipo di rapporto			Nome destinatario							Nome supervisore		
Report riepilogo chiamate			DDI 3990							Supervisore		
Ora	Chiamate cliente	Interazioni chiamate	Chiamate con risposta	Chiamate perse	Chiamate in overflow con risposta	Chiamate in overflow perse	Instradate a Voicemail	Nessuna risposta (timeout)	Medio Tempo di risposta (%)	Medio Tempo di risposta	Medio Tempo di rinuncia	Livello di servizio (%)
9:00 - 9:59												
3990	72	72	72	0	0	0	0	0	-	00:00:00	-	-
Riepilogo g	72	72	72	0	0	0	0	0	-	00:00:00	-	-
10:00 - 10:59												

- **Servizio di supporto specialistico:** il servizio supporterà l'Amministrazione nelle seguenti principali attività:
 - Redazione di note tecniche e documentazione per il supporto all'esercizio;
 - Creazione e manutenzione di utility per l'automazione di attività di produzione;
 - "Training on the job" al personale dell'Amministrazione o a terzi da essa individuati, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario al corretto utilizzo del software in esercizio.

Phase Out

Tra le attività previste dal progetto rientra il Phase-out (transizione in uscita) che include come minimo:

- "Passaggio di consegne" dei servizi;
- Consegna dei dati (o delle immagini delle macchine virtuali) dell'Amministrazione;
- Consegna della documentazione tecnica completa e aggiornata allo stato dell'arte dei servizi.

Viene inoltre garantito, al personale dell'Amministrazione o a terzi da essa designati, un periodo di supporto alla transizione, al fine di consentire il necessario trasferimento del know-how sulle attività condotte e rendere quanto più efficace possibile la prosecuzione delle attività.

Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare con l'Amministrazione e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc. Il servizio di phase-out è incluso nella fornitura e pertanto non comporta oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

La durata complessiva del Phase Out è compresa fra un minimo di 1 mese e un massimo di due mesi solari.

Prodotti

Ogni prodotto realizzato/modificato sarà pienamente rispondente alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, riuso, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Esclusioni

Non sono previsti servizi di conduzione operativa dei sistemi e delle infrastrutture.

3.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito le tipologie di servizi erogate, le metriche e la modalità di rendicontazione.

Tipologia servizi	Servizio	Metrica	Rendicontazione
Servizi di sviluppo software	Parametrizzazione e personalizzazione; Analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc; Migrazione sistemi e applicazioni:	Giorni Persona	Progettuale – A Corpo
	Manutenzione Evolutiva	Giorni Persona	A Consumo
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza	Gestione applicativa e supporto utenti (Help Desk 2° livello)	Giorni Persona	Canone
	Manutenzione adeguativa e correttiva	Giorni Persona	Canone
	Assistenza da remoto (Help Desk 1° livello)	Giorni Persona	Canone
	Supporto Specialistico – Training on the Job	Giorni Persona	A Consumo

Le modalità di erogazione e i livelli di servizio sono quelle indicate nell'Accordo Quadro; i dettagli saranno indicati nel Piano della Qualità e nel Piano Generale delle attività la cui consegna è prevista obbligatoriamente da contratto entro 15 giorni dalla firma del Contratto Esecutivo.

3.3 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono quelli prescritti dall'Accordo Quadro e che si riportano qui di seguito .

Indicatori di qualità	Servizi di Sviluppo Software	Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza
IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale	X	X
IQ02 – Qualità della Documentazione	X	X

IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/ sostituzione di personale	X	X
IQ04 – Inadeguatezza del personale proposto	X	X
IQ05 – Numerosità rilievi della fornitura	X	X
IQ06 – Difettosità in esercizio (per applicazione)	X	X
IQ07 - Tempo di presa in carico		X
IQ08 – Tempo di risoluzione		X
IQ09 – Numerosità richieste riaperte		X
IQ10 – Tempo di attivazione degli interventi	X	X
IQ11 – Difettosità in collaudo	X	X

In particolare si evidenziano i valori di soglia per gli indicatori relativi al tempo di presa in carico IQ07 e tempo di risoluzione IQ08.

Tempo di presa in carico: Tempo di presa in carico della singola richiesta; valore di soglia $\geq 95\%$.

$IQ07 = ((N_richieste_presaincarico(T_presaincarico \leq 10 \text{ minuti}))/N_richieste,$
dove: $T_presaincarico = Data_presaincarico_ric - Data_invio_ric$

Tempo di risoluzione delle anomalie: Percentuale di richieste risolte entro i tempi massimi previsti, dipendenti dalla Priorità attribuita alle richieste stesse; valori di soglia IQ08a $\geq 98\%$, IQ08b $\geq 96\%$, IQ08c $\geq 94\%$

Le priorità attribuite al problema sono:

- Priorità 1: anomalia di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dei servizi ed alle eventuali componenti funzionali dei singoli servizi;
- Priorità 2: anomalia per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- Priorità 3: anomalia di tipo informativo per cui risulta difficoltoso per gli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio o sono necessarie ulteriori informazioni (o materiale documentale a supporto) o richieste relative a problematiche amministrative/contrattuali.

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione in funzione della priorità attribuita all'anomalia.

Priorità del problema	T_limite - Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 8 ore
Priorità 3	≤ 12 ore

3.4 DIMENSIONAMENTO DEL PROGETTO

Il dimensionamento massimo del progetto è sintetizzato, in giorni persona, nella tabella sottostante. Le attività/deliverable sono raggruppate come da specifiche di Accordo Quadro al fine di valorizzare gli importi sulla base delle tariffe congruite in fase di aggiudicazione.

	Tariffa GP	GP anno 1	GP anno 2	GP anno 3	GP anno 4	Totale GP 4 anni
SISRC		10.300	1.680	1.240	1.140	17.060
Servizi di Sviluppo SW		9.250	0	0	0	11.950
Parametrizzazione e personalizzazione	€ 233,40	200	0	0	0	200
Parametrizzazione BI e Documentale		200				
Analisi, progettazione e realizzazione SW	€ 232,80	8600	0	0	0	8600
Progettazione, Architettura e Sicurezza		200				
Dematerializzazione		200				
Sviluppo SISRC		7250				
Sviluppo Portale SISRC		450				
Sviluppo integrazioni documentali		250				
Sviluppo Log Integrato		250				
Manutenzione evolutiva	€ 223,20	0	1600	900	200	2700
Evolutive SISRC		0	1600	900	200	
Migrazione sistemi e applicazioni	€ 224,70	450	0	0	0	450
Caricamento Documentale		225				
Caricamento iniziale BD SISRC		225				
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza		1.050	1.680	1.240	1.140	5.110
Gestione applicativa e supporto utenti	€ 215,10	400	800	400	400	2000
Supporto Utenti - HD2		400	800	400	400	
Manutenzione adeguativa e correttiva	€ 215,10	0	80	240	240	560
Manutenzione adeg e corrett SISRC			80	240	240	
Assistenza da remoto e supporto specialist	€ 235,20	650	800	600	500	2550
Assistenza da remoto - HD1 utenti finali		350	450	450	450	1700
Supporto Specialistico - Training on the job		300	350	150	50	850

3.5 ATTIVITÀ, MILESTONE E DELIVERABLE

Le attività comprendono:

Servizi di sviluppo software (SISRC): questa tipologia raggruppa i servizi necessari alla corretta analisi dei requisiti e funzionale, disegno tecnico, progettazione, parametrizzazione, personalizzazione e sviluppo di sistemi in ambito Accordo Quadro. I servizi possono essere relativi sia a soluzioni di mercato che a soluzioni sviluppate ad hoc; rientrano in tale servizio anche le seguenti attività:

Parametrizzazione (BI e Documentale): operazioni, compendiate in "Check List", consistenti in una serie di passi obbligatori o opzionali a seconda delle ipotesi di mappatura formulate a valle della raccolta dei requisiti. Fra queste si citano le principali quali la definizione delle strutture di codifica dei dati, la definizione dei campi descrittivi, la definizione degli elenchi di valori che guidano l'utente applicativo nella transazione a sistema, la definizione dei Menu applicativi, strutture ad albero di funzioni applicative, la definizione dei Ruoli di Utenza, che garantiscono il partizionamento logico dei dati, delle funzioni e delle stampe disponibili all'Utente, nonché delle opzioni di Profilo e Profili di Sicurezza in relazione al corretto e sicuro utilizzo del Sistema, la definizione delle modalità di esecuzione dei processi di background, che allineano le transazioni operate a Sistema e garantiscono la consistenza complessiva del dato;

Personalizzazione (BI e Documentale): utilizzo di funzioni applicative per introdurre nuove funzionalità o completare l'aderenza della soluzione verso i requisiti utente. Tra i principali si citano la personalizzazione del layer di "presentation", l'utilizzo di wizard applicativi per la mappatura di processi, la creazione di gerarchie autorizzative, che riflettano i dettami procedurali dell'Amministrazione contraente, l'aggiunta di prospetti e reportistica, la creazione di nuovi

processi informatici e nuove pagine di inserimento dati, fino alla creazione di veri e propri nuovi "moduli" applicativi, che utilizzino strutture dati preesistenti o create ex novo.

Dematerializzazione: ricadono in questo ambito funzionale i sistemi informativi atti a realizzare la gestione documentale dei procedimenti amministrativi della Pubblica Amministrazione Locale, al fine di garantire la corretta gestione dell'intero ciclo di vita dei documenti dalla produzione sino alla archiviazione e conservazione. In un'ottica di dematerializzazione occorre considerare il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata e la conseguente sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa in favore del documento informatico, per apportare ottimizzazioni e benefici in termini di performance, costi e semplificazioni.

La digitalizzazione dei procedimenti amministrativi abilita nuove ed innovative modalità di comunicazione e interazione con altre Amministrazioni, cittadini e imprese, attraverso l'erogazione di servizi e la realizzazione di un unico punto di accesso. I sistemi per la gestione documentale consentono infatti di:

- Automatizzare i processi di classificazione, fascicolazione e definizione dei metadati per ciascun documento;
- Automatizzare la fase di registrazione dei documenti IN / OUT;
- Assegnare i documenti alle unità organizzative delle Amministrazioni;
- Dematerializzare il trattamento dei flussi documentali sia in ingresso che in uscita;
- Supportare l'archiviazione dei documenti informatici.

Servizi di gestione, manutenzione e assistenza: questa tipologia raggruppa i servizi di gestione e manutenzione delle applicazioni; nel progetto non è previsto il servizio di conduzione operativa dei sistemi e delle infrastrutture. Le attività necessarie alla corretta gestione e conduzione dei sistemi sono suddivise in Servizi; è previsto nella presente offerta il contatto diretto con gli utenti degli uffici dell'Ente Regione Calabria che potranno rivolgersi direttamente al servizio via telefono e/o via e-mail o portale Web oppure indiretto tramite un Help Desk di I livello appositamente dedicato, come specificato nel Piano della Qualità e nel Piano Generale delle attività previsti ad inizio fornitura. Le risorse preposte al servizio avranno pertanto un'ottima preparazione sia funzionale sia tecnica sui sistemi, sulle applicazioni ed in genere sul patrimonio applicativo dell'Amministrazione. Tali risorse lavoreranno in sinergia con il team dei servizi realizzativi e con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Essendo previsto il colloquio con l'utenza, oltre alla tempestività ed efficacia dell'assistenza fornita, le risorse impiegate possiedono la necessaria professionalità nella gestione della relazione con l'utenza.

I livelli di servizio minimi sono presenti nell'Appendice 1 dei documenti di gara dell'Accordo Quadro.

I servizi in particolare comprendono:

Supporto Utenti - HD2: Il servizio di gestione applicativa e supporto utente previsto nel progetto per il sistema in esercizio è quello di un servizio di Help desk di secondo livello (di seguito HD2). L'HD2 è attivato da un Help desk di primo livello (di seguito anche HD1) incluso nella presente offerta. L'HD2 eroga il supporto per la gestione e la risoluzione di tutti i problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento dell'intero sistema SISRC e/o difficoltà operative degli utenti nell'utilizzo delle applicazioni. Sono ricomprese le seguenti attività:

- Problem determination: consiste nell'individuare la componente in errore e le cause del problema;
- Problem routing: consiste nel determinare, in funzione del tipo di problema e del componente in errore, la struttura di supporto (dell'Amministrazione di terzi) cui compete il problema ed assegnarlo ad essa per la risoluzione;
- Problem solving: consiste nella effettuazione delle attività correttive di 2° livello;

- Problem control: consiste nel coordinamento di tutte le attività del processo ed al rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- Problem reporting: consiste nel tracciamento del processo e nella produzione di opportuna reportistica, che illustri con cadenza mensile tutti gli interventi effettuati;
- Produzione di documentazione per i casi di errore ricorrenti (FAQ);
- Produzione di materiale formativo per gli utenti su specifiche funzionalità.

L'effort previsto in offerta varia nel corso del tempo come indicato nella tabella del paragrafo 3.4 Dimensionamento del progetto; è previsto infatti un volume di richieste più ampio in corrispondenza dell'avvio in esercizio della realizzazione di Fase 1 e al successivo rilascio di Fase 2, mentre si prevede un volume ridotto e costante nei successivi anni 3 e 4.

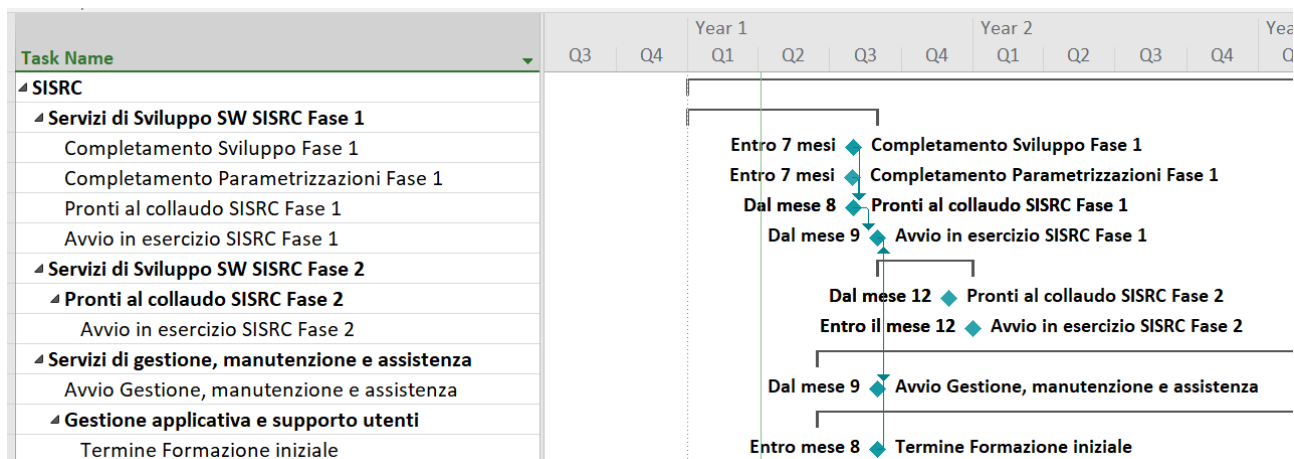
Supporto Utenti – HD1: il servizio prevede un punto di accesso unificato di primo livello (Help Desk di primo livello) per gli utenti finali del sistema, un servizio specializzato in grado di intervenire per “escalation” autorizzata a distanza fornendo indicazioni per la risoluzione di problematiche complesse e specialistiche sia applicative che tecniche, qualsiasi altra attività di supporto remoto individuata dall'Amministrazione nell'ambito dei servizi sopra descritti.

Servizio di supporto specialistico è orientato al supporto all'Amministrazione indicativamente per la realizzazione di:

- Redazione di note tecniche e documentazione per il supporto all'esercizio,
- Creazione e manutenzione di utility per l'automazione di attività di produzione;
- Supporto al capacity planning;
- Supporto per l'ottimizzazione delle architetture e delle applicazioni;
- Realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi ad hoc, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che non entrano a far parte stabile del parco applicativo;
- “Training on the job” al personale dell'Amministrazione o a terzi da essa individuati, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario al corretto utilizzo del software in esercizio,
- Supporto alla redazione di contenuti e produzione di materiale divulgativo nell'ambito del Piano di comunicazione previsto dall'Amministrazione allo scopo di programmare e gestire le azioni di comunicazione per il raggiungimento di specifici obiettivi strategici e di comunicazione dell'organizzazione.

L'effort previsto in offerta varia nel corso del tempo come indicato nella tabella del paragrafo 3.4 Dimensionamento del progetto; è previsto infatti un volume di richieste più ampio in corrispondenza dell'avvio in esercizio della realizzazione di Fase 1 e al successivo rilascio di Fase 2, mentre si prevede un volume più ridotto nei successivi anni 3 e 4, in particolare per le attività di training on the job.

Le attività/deliverable sono erogate nell'arco dei 4 anni come indicato nel Piano di Lavoro Generale esposto nei paragrafi successivi. Le principali milestone sono evidenziate nello schema sottostante.



Nota:

- Le date indicate sono da intendersi come termine massimo a partire dalla data effettiva di attivazione del contratto esecutivo.
- I Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza saranno attivati a partire dalla data di avvio in esercizio.
- La documentazione di progetto sarà allineata agli standard di qualità indicati dalla committenza.
- Le consegne del software saranno allineate agli standard del repository della committenza.

Relativamente alla documentazione di progetto, oltre ai prodotti di fase indicati in accordo quadro, saranno prodotti i documenti relativi a:

- I processi caratteristici e i dati gestiti
- Il modello informativo di riferimento
- Le funzionalità minime della piattaforma
- I requisiti minimi di interoperabilità
- I requisiti non funzionali
- Le modalità di erogazione e supporto
- Il modello evolutivo

3.6 RUOLI E LE RESPONSABILITÀ PREVISTE NEL PROGETTO

Il modello organizzativo del Contratto Esecutivo è integrato nella struttura organizzativa generale di gestione accordo Quadro: ne recepisce le linee guida e le competenze necessarie a soddisfare ogni domanda di servizi ed è flessibile in relazione alle esigenze di servizio e di adattabilità ai diversi contesti applicativi e tecnologici delle Amministrazioni; la sua applicazione prevede un'azione di "tailoring" a livello del Contratto Esecutivo.

I ruoli organizzativi sono i seguenti:

- Responsabile CE (RCE)** - È il Referente unico per il singolo contratto esecutivo, l'interfaccia primaria dell'Amministrazione aderente. Coordina tutte le risorse coinvolte nelle attività. Assicura unitarietà di indirizzo, rispetto degli SLA contrattuali, elevata qualità ai servizi e deliverable rilasciati, fatturazione, ecc.
- Staff di governo (PMO)** - È la struttura di supporto al RCE nella gestione delle attività contrattuali. Presidia i principali processi operativi (Pianificazione, Qualità, Rischi, Risorse, Conoscenza), in stretta collaborazione con i responsabili della Gestione del portfolio a supporto del Direttore Operativo, assicurando la piena integrazione tra tutti i processi operativi all'interno del nostro Raggruppamento e l'unitarietà di visione e di approccio.

- **Responsabili Tecnici dei Servizi (RTS)** - Per ogni servizio attivato in un Contratto Esecutivo, viene nominato un Responsabile Tecnico con il compito di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate ai servizi. I RTS dei servizi pianificano, coordinano e controllano le prestazioni dei Gruppi di Lavoro (GdL), costituiti ad hoc in funzione delle caratteristiche di ogni servizio e obiettivi/interventi richiesti e strutturati. Ogni GdL è guidato da un Capo Progetto e presenta una articolazione organizzativa specifica, in base alla dimensione e complessità delle attività.
- **Focal Point (FOP)** - ogni Cluster di Amministrazioni è presidiato da risorse con elevatissima specializzazione e almeno 15 anni di esperienza nell' ambito di competenza:
 - Focal Point di tecnologia: esperti dello specifico ambito tecnologico: Sistemi Informativi Gestionali (SAP, Oracle, Navision, ecc.) e documentale (EMC2 Documentum, IBM FileNet, Microsoft SharePoint, Alfresco, ecc.).
 - Focal Point di tematica: esperti nelle specificità (es. Contabilità Economico patrimoniale) di ogni Area Tematica (es. Amministrazione Finanza e Controllo).

Le risorse apportano competenza specialistica nel presidio dell'Amministrazione cliente , nell'attivazione dei Contratti Esecutivi (supporto alla definizione del Piano dei Fabbisogni, predisposizione del Progetto Esecutivo, ecc.), e nell'esecuzione delle attività contrattuali. Riportano infatti alla struttura di Demand dal punto di vista gerarchico e al RCE dal punto di vista funzionale, assicurando ai GdL dei Contratti Esecutivi:

 - l'indirizzo generale (best practice, linee guida, strumenti) e il supporto specialistico per garantire servizi efficaci
 - la correlazione con le Business Service Line del nostro Raggruppamento, con la funzione di HUB di competenza per i team progettuali.
- **Flexible Team** - all'avvio di ogni Contratto Esecutivo il bacino di risorse è strutturato nella logica delle twin resources: per ogni risorsa impegnata, le strutture di Staff di governo del Contratto Esecutivo attivano il Resource Manager (Livello Portfolio - ambito Contratto Quadro) per identificare e "riservare" una risorsa con competenze speculari (twin resource) nelle Business Service Line del nostro Raggruppamento.
- **Partnership** - sono tutte le entità con cui abbiamo stipulato accordi di partnership, che possono aggiungere valore specialistico ai servizi erogati nel corso della fornitura.
- **Centri di competenza** - sono le strutture di eccellenza delle nostre aziende, che presidiano la frontiera della conoscenza e delle innovazioni in relazione alle tematiche di riferimento; tali strutture sono a costante supporto dei gruppi di lavoro impegnati nei contratti esecutivi, cui possono fornire consulenza su aspetti tecnologici, metodologici, tematici, funzionali di particolare rilevanza: sicurezza IT, metriche sw, benchmark internazionali, ecc.
- **Business Service Line** - sono le strutture di "produzione" aziendali, che forniscono le risorse professionali da dedicare ai Contratti esecutivi, in funzione dell'ambito di intervento, degli ambiti di processo, delle soluzioni applicative e tecnologiche da implementare. Le BSL sono distinte nelle tre seguenti classi:
 - Business Unit: unità specializzate nel settore di riferimento (es. Direzione Pubblica Amministrazione Locale di Engineering, Direzione Public Sector di NTT), o su tematiche di processo (es. PwC BPR unit).
 - Laboratorio Prodotto: unità specializzate sulle tecnologie di interesse della fornitura (es. Enterprise Resource Planning di Engineering, specializzata su SAP ERP, Enterprise Content Management di NTT, specializzata nei sistemi documentali, ecc.).
 - Delivery Center: unità specializzate nell'erogazione di servizi informatici (es. Engineering SW Labs, Managed Operations, ecc.).

3.7 TEMPI DI ATTIVAZIONE

I tempi di attivazione dei servizi in offerta sono di 15 gg solari a partire dalla data di stipula del contratto esecutivo.

3.8 ELENCO DELLE RISORSE

Tutte le attività progettuali sono concentrate nel corso del primo anno, salvo eventuali nuovi sviluppi MEV (da definire) nel corso degli anni successivi.

I servizi di gestione, manutenzione e assistenza decorrono dal momento del passaggio in esercizio.

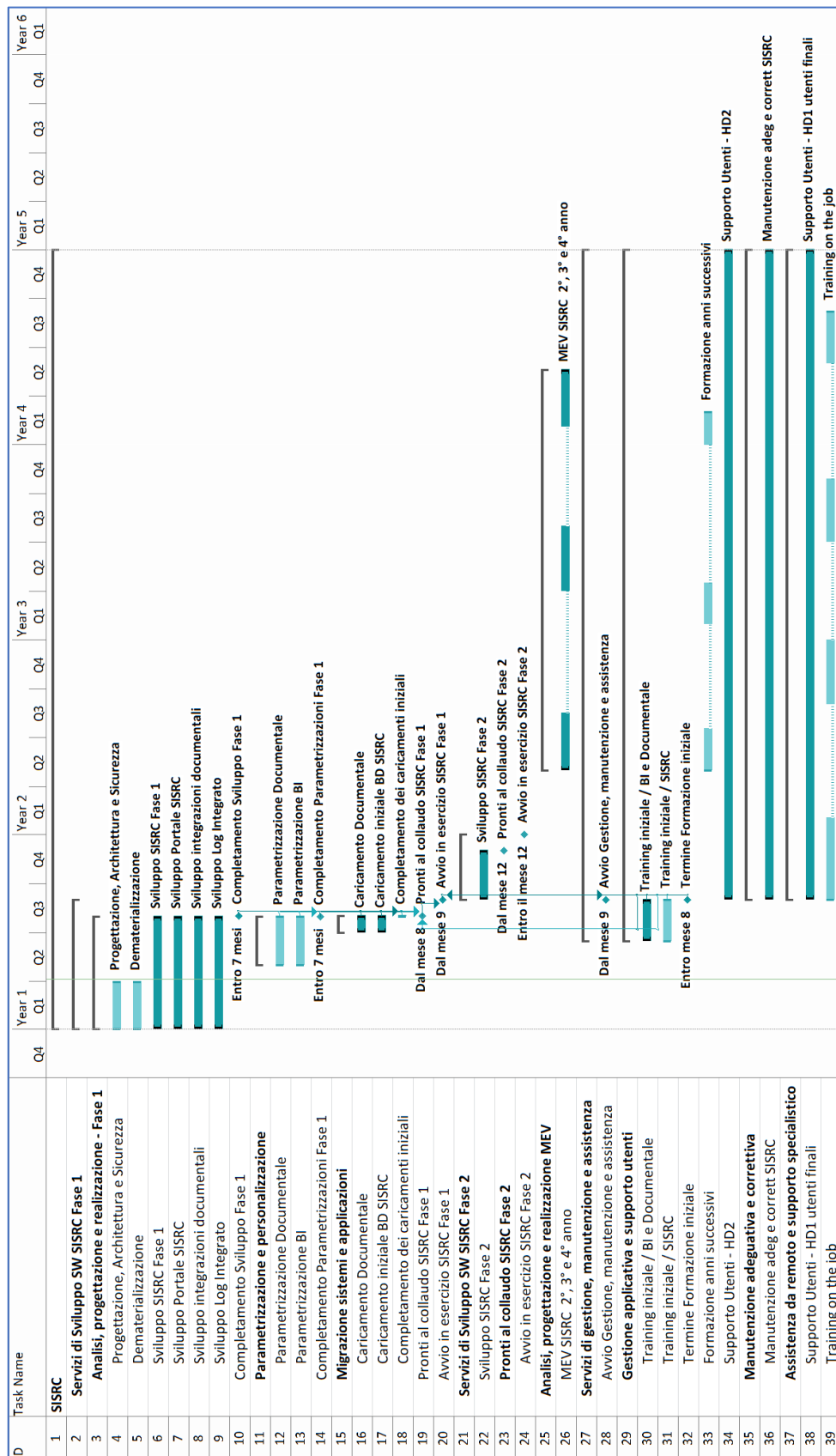
Sono previsti quindi, a livello macro, due gruppi di lavoro organizzati per Team come descritto nella tabelle sottostanti.

<i>Sviluppo software</i>	<i>Risorse</i>	<i>Figure Professionali</i>
Sviluppo SISRC ed eventuali MEV	• Team specializzati per tematica (Gestionale, Documentale, Business Intelligence) con la partecipazione degli specialisti in Sicurezza, Architettura, CAD (Dematerializzazione, Digitalizzazione, ...), Digital Interaction, ...) • Team di Test Factory specializzati (test funzionali, test di performance, test di sicurezza, collaudo UAT, Deploy Sanity Check ...)	• Capo Progetto • Analista funzionale • Specialista di prodotto / Sicurezza • Architetto di sistema • Analista programmatore • Data-base Administrator • Tester
<i>Servizi continuativi</i>	<i>Risorse</i>	<i>Figure Professionali</i>
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza	• Team di gestione, • Team di manutenzione • Team di assistenza	• Analisti Funzionali • Analisti Programmatori • Sistemista • Operatori HD1

Le caratteristiche professionali sono in linea con quanto richiesto dall'Accordo Quadro. In allegato sono acclusi i CV delle figure professionali di coordinamento: 1 Capo Progetto, 1 Data Base Administrator, 2 Analisti Funzionali, 2 Analisti Programmatori, 1 Tester, 1 Esperto Dematerializzazione; in fase di avvio verranno comunicate le ulteriori risorse allocate sul progetto. Le allocazioni saranno dimensionate dinamicamente in base alla pianificazione degli obiettivi / interventi, allo stato di avanzamento lavori, ai picchi di attività e all'andamento dei livelli di servizio.

3.9 PIANO DI LAVORO GENERALE

Il Piano di Lavoro Generale di alto livello è sintetizzato nel Gantt sottostante.



Nota:

- Le date indicate per lo sviluppo sono da intendersi come termine massimo a partire dalla data effettiva di inizio attività.
- I Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza saranno attivati a partire dalla data di avvio in esercizio.
- La documentazione di progetto sarà allineata agli standard di qualità indicati dalla committenza.
- Le consegne del software saranno allineate agli standard del repository della committenza.

Qualora le attività di sviluppo software di Fase 1 o di Fase 2 vengano terminate in anticipo rispetto alle date indicate, saranno di conseguenza anticipati i relativi collaudi al fine di accelerare il passaggio in esercizio.

3.10 LUOGO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività saranno svolte prevalentemente presso il fornitore e presso le sedi dell'Amministrazione.

3.11 CONTRIBUTI E APPROVAZIONI DELL'AMMINISTRAZIONE

Per la riuscita dell'iniziativa è necessario condividere le scelte di progetto che hanno maggiore rilevanza anche al fine di indirizzare con tempestività eventuali criticità di pianificazione.

Si richiede pertanto la nomina di un responsabile di progetto lato amministrazione che sia facilmente reperibile nel corso delle attività e che possa facilitare le eventuali interazioni con tutti gli stakeholder, in particolare con gli esperti e con gli utenti di maggiore riferimento.

I momenti formali di condivisione e approvazione riguarderanno, a titolo indicativo e non esaustivo:

- I processi caratteristici e i dati gestiti
- Il modello informativo di riferimento
- Le funzionalità minime della piattaforma
- I requisiti minimi di interoperabilità
- I requisiti non funzionali
- Le modalità di erogazione e supporto
- Il modello evolutivo

Tali argomenti saranno oggetto di valutazione congiunta (per esempio in termini di pianificazione) e di approvazione (come deliverable) da parte dell'amministrazione in tutte le riunioni di stato avanzamento lavori (SAL), indicativamente a cadenza mensile, oppure su richiesta nei casi più urgenti.

3.12 PREZZO COMPLESSIVO DEL PROGETTO

Il prezzo massimo complessivo della fornitura è calcolato, come indicato dall'Accordo Quadro, sulla base delle giornate persona erogate e delle tariffe dei Servizi definite:

	Tariffa GP	GP anno 1	Prezzo anno 1	GP anno 2	Prezzo anno 2	GP anno 3	Prezzo anno 3	GP anno 4	Prezzo anno 4	Totale GP 4 anni	Totale € 4 anni
SISRC		10.300	2.388.795	1.680	734.568	1.240	479.664	1.140	299.904	17.060	€ 3.902.931,00
Servizi di Sviluppo SW		9.250	€ 2.149.875,00	0	€ 357.120,00	0	€ 200.880,00	0	€ 44.640,00	11.950	€ 2.752.515,00
Parametrizzazione e personalizzazione	€ 233,40	200	€ 46.680,00	0	€ -	0	€ -	0	€ -	200	€ 46.680,00
Parametrizzazione BI e Documentale		200									
Analisi, progettazione e realizzazione SW	€ 232,80	8600	€ 2.002.080,00	0	€ -	0	€ -	0	€ -	8600	€ 2.002.080,00
Progettazione, Architettura e Sicurezza		200									
Dematerializzazione		200									
Sviluppo SISRC		7250									
Sviluppo Portale SISRC		450									
Sviluppo integrazioni documentali		250									
Sviluppo Log Integrato		250									
Manutenzione evolutiva	€ 223,20	0	€ -	1600	€ 357.120,00	900	€ 200.880,00	200	€ 44.640,00	2700	€ 602.640,00
Evolutive SISRC		0		1600		900		200			
Migrazione sistemi e applicazioni	€ 224,70	450	€ 101.115,00	0	€ -	0	€ -	0	€ -	450	€ 101.115,00
Caricamento Documentale		225									
Caricamento iniziale BD SISRC		225									
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza		1.050	€ 238.920,00	1.680	€ 377.448,00	1.240	€ 278.784,00	1.140	€ 255.264,00	5.110	€ 1.150.416,00
Gestione applicativa e supporto utenti	€ 215,10	400	€ 86.040,00	800	€ 172.080,00	400	€ 86.040,00	400	€ 86.040,00	2000	€ 430.200,00
Supporto Utenti - HD2		400		800		400		400			
Manutenzione adeguata e correttiva	€ 215,10	0	€ -	80	€ 17.208,00	240	€ 51.624,00	240	€ 51.624,00	560	€ 120.456,00
Manutenzione adeguata e correttiva SISRC				80		240		240			
Assistenza da remoto e supporto specialist	€ 235,20	650	€ 152.880,00	800	€ 188.160,00	600	€ 141.120,00	500	€ 117.600,00	2550	€ 599.760,00
Assistenza da remoto - HD1 utenti finali		350	82.320,00	450	105.840,00	450	105.840,00	450	105.840,00	1700	€ 399.840,00
Supporto Specialistico - Training on the job		300	70.560,00	350	82.320,00	150	35.280,00	50	11.760,00	850	€ 199.920,00

Il prezzo complessivo massimo nei quattro anni è **€ 3.902.931,00** (tutti i prezzi si intendono IVA esclusa) di cui:

- Sviluppo Software (fatturazione a corpo): **€ 2.752.515,00**
- Gestione, Manutenzione ed Assistenza (fatturazione mista a canone e a consumo): **€ 1.150.416,00**

I corrispettivi maturano nelle seguenti modalità:

- a. modalità di erogazione a corpo o progettuale: al raggiungimento di milestone pianificate e condivise con l'Amministrazione contraente;
- b. modalità di erogazione continuativa: al termine del bimestre di riferimento;
- c. modalità di erogazione a consumo: al termine del bimestre di riferimento;

Gli importi di dettaglio sono elencati di seguito:

- **Servizio sviluppo software del primo anno**, (attività a corpo per il rilascio dell'applicazione SISRC descritta nel presente Progetto Esecutivo): importo **€ 2.149.875,00** con fatturazione in tranche corrispondenti alle Milestone di progetto che verranno condate con l'Amministrazione in fase di progettazione di dettaglio.
- **Manutenzione evolutiva** (attività a consumo, attivate su esplicita richiesta dell'Amministrazione, per il rilascio di funzionalità aggiuntive): fatturazione "a milestone" al collaudo di ogni rilascio, per l'importo di volta in volta concordato, per un importo massimo complessivo stimato di **€ 602.640,00**
- **Servizio di gestione applicativa e supporto utenti** (attività continuativa a canone per Help Desk di 2° livello):
 - **1° anno:** n° 2 canoni bimestrali di importo **€ 43.020,00**
 - **2° anno:** n° 6 canoni bimestrali di importo **€ 28.680,00**
 - **3° e 4° anno:** n° 12 canoni bimestrali di importo **€ 14.340,00**
- **Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva** (attività continuativa a canone per attività MAC, MAD e piccole MEV):
 - **2°, 3° e 4° anno:** n° 14 canoni bimestrali di importo **€ 8.604,00**
- **Servizio di assistenza da remoto** (attività continuativa a canone per Help Desk di 1° livello):
 - **1° anno:** n° 2 canoni bimestrali di importo **€ 41.160,00**
 - **2°, 3° e 4° anno:** n° 18 canoni bimestrali di importo **€ 17.640,00**
- **Supporto specialistico - Training on the Job** (fatturazione bimestrale calcolata sulla base delle giornate effettivamente erogate):
 - importo massimo complessivo stimato **€ 199.920,00**

4 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE SISRC

La soluzione SISRC viene descritta nel presente capitolo mediante:

- “Viste di business”
- Requisiti funzionali e non funzionali
- Architettura

4.1 DESCRIZIONE DI ALTO LIVELLO DELLA SOLUZIONE SISRC - “VISTE DI BUSINESS”

In questo paragrafo vengono descritti, tramite viste di alto livello, il contesto dell’assistenza sociale e la soluzione SISRC; gli schemi proposti sono a livello di sintesi e non sono pertanto esaustivi rispetto all’intera soluzione descritta nei paragrafi successivi.

4.1.1 L’ASSISTENZA SOCIALE DELLA REGIONE

Lo schema in Figura 2 offre una vista di sintesi dei servizi erogati, degli input, dei processi e degli output. Si evidenzia in particolare:

- il rapporto diretto fra cittadino e Comune in fase di richiesta assistenziale,
- il rapporto fra Regione e Ambito per l’assegnazione dei fondi,
- il rapporto fra Comuni Capofila e Regione per i flussi di rendicontazione

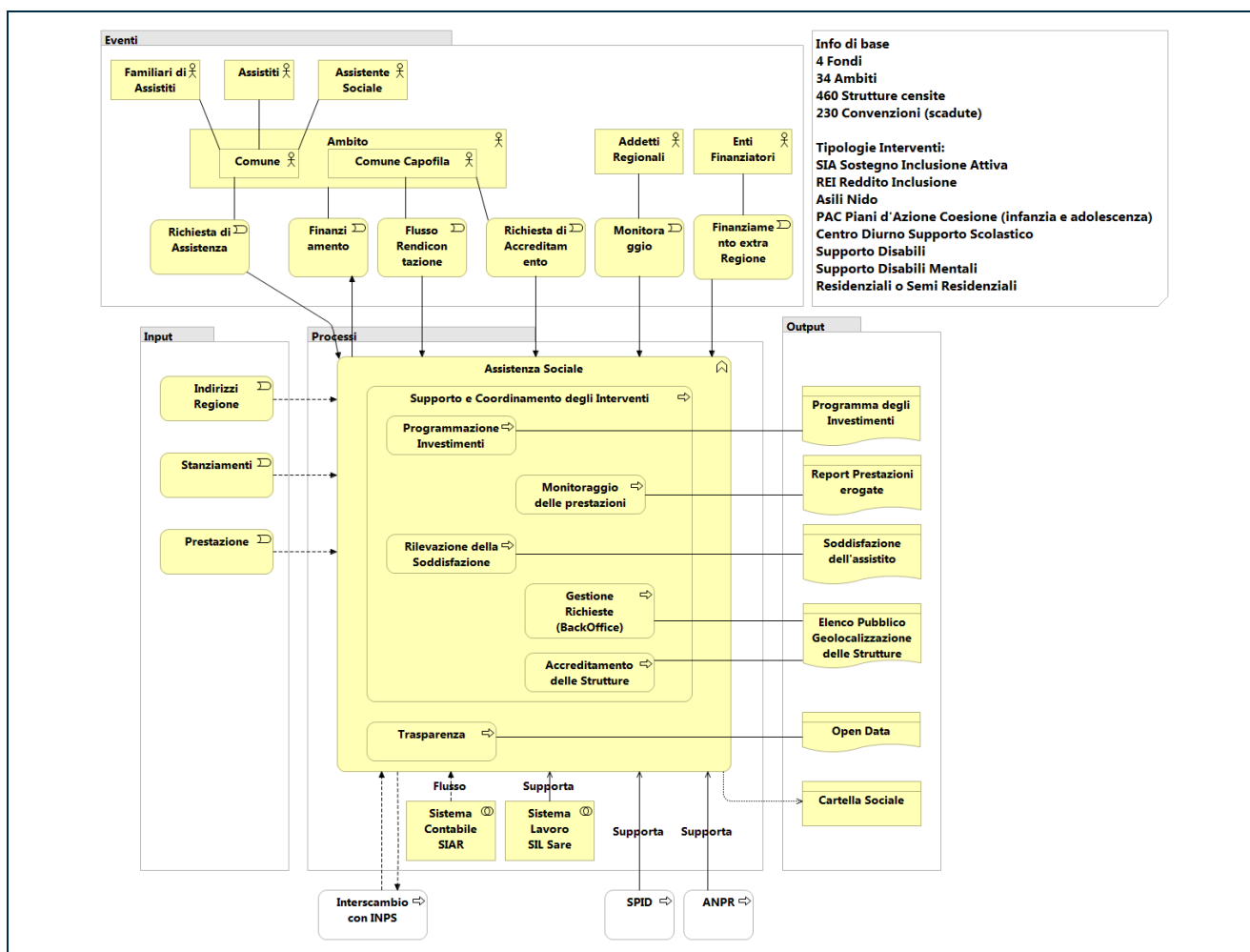


Figura 2 - Sintesi dei servizi erogati

Sono inoltre indicate le integrazioni con processi interni (in particolare SIAR e SIL) ed esterni (INPS) oltre alle possibili integrazioni con SPID e ANPR.

Lo scambio dati con INPS rientra nel tema dei sistemi multilivello dei servizi sociali a rete e relativi interscambi, come descritto nei paragrafi successivi.

4.1.2 INTERSCAMBIO DATI

Lo schema in Figura 3 offre una vista di esempio dei protocolli d'integrazione istituzionale e gestionale nel sistema multilivello dei servizi sociali a rete.

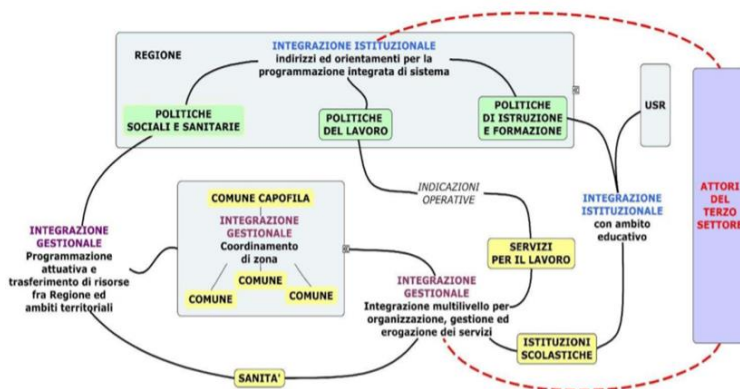


Figura 3 - Sistema multilivello dei servizi sociali a rete

Per approfondimenti:

http://www.ot11ot2.it/sites/default/files/linee_guida_e_protocolli/LGeP%20sistema%20multilivello%20servizi%20sociali_%20.pdf

La soluzione tiene conto degli scenari di interscambio previsti dalla linea guida sviluppata sotto il coordinamento del Ministero del Lavoro (http://www.ot11ot2.it/sites/default/files/linee_guida_e_protocolli/LGeP%20interscambio%20sistemi%20informativi%20nel%20sociale%20.pdf), Direzione Generale Inclusione e Politiche Sociali, in quanto Centro di Competenza dell'Area di Lavoro Comune "Interscambio tra i sistemi informativi in ambito di inclusione sociale", nell'ambito delle attività del Network OT11-OT2 (Agenda digitale) del Comitato di Pilotaggio per il coordinamento degli interventi OT11 e OT2 realizzate nel quadro dell'Accordo di Partenariato Italia in tema di rafforzamento della capacità istituzionale e amministrativa (Obiettivo Tematico 11) e di attuazione dell'Agenda Digitale (Obiettivo Tematico 2).

Le slide nella Figura 4 illustrano in sintesi la struttura e l'organizzazione del Casellario dell'Assistenza di INPS (http://network.ot11ot2.it/sites/default/files/presentazione_alc_interscambio.pdf)



Figura 4 - Casellario dell'Assistenza

Nello schema in Figura 5 sono evidenziate, secondo una vista di alto livello e pertanto non esaustiva, le tematiche di interscambio e di "privacy".

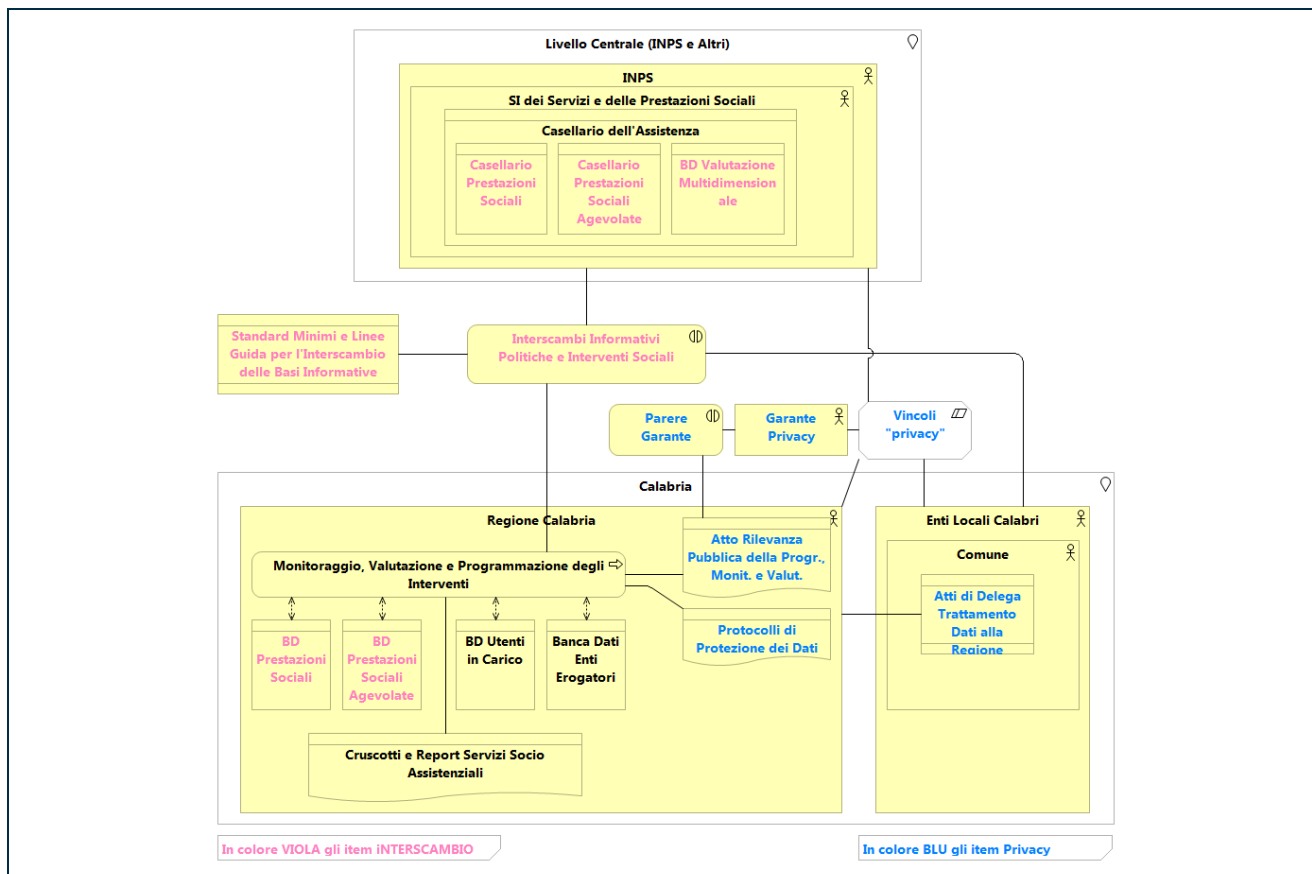


Figura 5 - Tematiche di interscambio

La tabella sottostante illustra i criteri di visibilità dei dati come indicati dal gruppo di lavoro Interscambio.

4.2 ALLEGATO B: SCHEDA DI VISIBILITÀ
Dal Decreto Direttoriale INPS n. 8 del 18 aprile 2015

	INPS	Agenzia delle Entrate	Guardia di Finanza	Comuni/Enti locali	Ministero del Lavoro	Enti erogatori	MEF-RGS
Dati identificativi Ente erogatore							
Dati identificativi beneficiario							
Tipologia di prestazione sociale agevolata							
Caratteristiche e valore economico della prestazione							
Valore sintetico ISEE, ISM, RSP							
Consistenza nucleo familiare e relativa classe di età							
Informazioni analitiche DSU							
Liste selettive di beneficiari							

Legenda

	Visibilità totale
	Visibilità totale limitatamente alle prestazioni erogate del medesimo Ente
	Informazioni individuali ma anonime riferite al proprio ambito territoriale di azione
	Dati in forma aggregata per monitoraggio ed elaborazioni statistiche

Figura 6 - Criteri di visibilità dei dati

4.1.3 SOLUZIONE SISRC

Lo schema in Figura 7 illustra le esigenze di business che devono essere soddisfatte dalla soluzione.

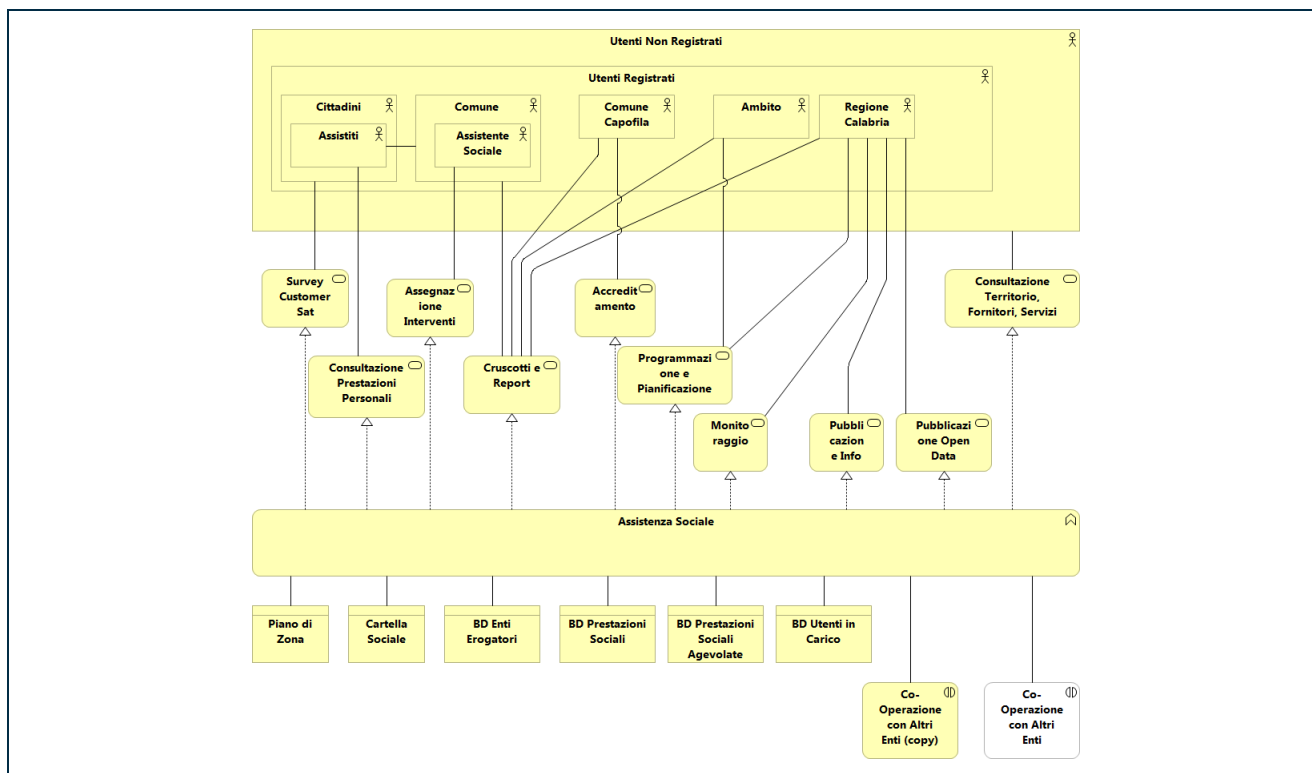


Figura 7 - Esigenza di business della piattaforma SISRC

Il **Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (SISRC)** è una piattaforma web based progettata per la mappatura del fabbisogno di servizi alla persona – potenziali e manifesti, per il supporto alla pianificazione e alla programmazione dell'offerta da parte delle comunità locali, per il

supporto alla decodifica e alla ricodifica della domanda espressa in funzione dell'offerta di servizi, individuando le prestazioni più appropriate, monitorando la loro erogazione e valutandone l'efficacia per promuovere i necessari adattamenti migliorativi.

Il **SISRC** risponde alle esigenze della programmazione, della gestione e della valutazione delle politiche sociali.

La Regione è la promotrice del sistema, mentre gli utilizzatori finali sono individuati in:

- **Ambito Territoriale:** rappresenta un contesto geografico ben definito e si configura come l'unione di Comuni che, associati tra loro, interagiscono e concorrono alla realizzazione del sistema locale dei servizi sociali (Piano di Zona). Nell'ambito Territoriale esiste un **Comune Capofila**, rappresentante degli altri Comuni;
- **Ente erogatore dei servizi:** rappresenta una struttura o soggetto accreditato, pubblico o privato, presso il sistema regionale ed in grado di erogare servizi in ambito sociale;
- **Terzo Settore:** cooperative sociali, organizzazioni volontariato, associazioni e enti di promozione sociale, fondazioni, enti di patronato. Enti erogatori con accreditamento di diritto ricevuto dal Comune;
- **Osservatore:** rappresenta l'Ente locale o Nazionale che è in grado monitorare alcuni aspetti informativi del SISRC;
- **Cittadino/Tutore:** rappresenta il cittadino destinatario dei servizi;

La Regione determina la dotazione finanziaria utile a coprire i fabbisogni dei soggetti destinatari dei servizi sociali (programmazione) e individua le dotazioni finanziarie delle singole macro attività (tossicodipendenza, anziani, ecc.).

Il fabbisogno nasce in loco, direttamente acquisito dai bisogni espressi del destinatario che si presenta presso una struttura accreditata che eroga i servizi (IPAB, Cooperativa, Consorzio, ecc.). I dati di produzione nascono a partire dal Piano di Attività Individuale (PAI): una volta che il piano viene redatto ed i servizi vengono erogati può partire il processo di richiesta del finanziamento da parte della struttura che ha erogato i servizi stessi; parallelamente può partire la richiesta di feedback al cittadino (paziente, familiare, tutore, ecc.) per garantire che le aspettative siano soddisfatte.

La piattaforma quindi, oltre a consentire quanto sopra descritto, deve:

- seguire il PAI prima, durante e dopo la sua erogazione. Questo consente a Regione di poter capire quali PAI sono i più efficaci in base al profilo destinatario, per meglio indicare come la prossima programmazione debba essere definita;
- seguire la struttura:
 - dalla richiesta di accreditamento fino al mantenimento dello stesso;
 - dai servizi pianificati ai servizi erogati, tracciando gli operatori;
- seguire i cittadini durante tutto l'intero percorso, dall'espressione del fabbisogno in una struttura, fino all'indicazione puntuale del tracking puntuale del PAI, fino alla raccolta del feedback sul servizio ricevuto;
- consentire alla regione di avere un quadro completo di come la dotazione finanziaria viene effettivamente impiegata, grazie a cruscotti direzionali specifici e KPI continuamente aggiornati;
- consentire alla regione di rilevare potenziali frodi;
- consentire alle province, ai comuni capofila di redigere i piani di zona e monitorare l'andamento dei servizi erogati;
- tracciare chi fa cosa sul singolo individuo (per ogni attività del PAI è indicato chi ha eseguito il servizio) generando di fatto, la cartella sociale del cittadino.

Il **SISRC** garantisce il supporto al processo di compliance al GDPR implementando le misure di sicurezza di riferimento, ad esempio la cifratura delle basi dati e la produzione di log specifici, soluzioni che potranno essere referenziate nelle attività di “risk analysis” e “impact assessment” al fine di documentare le misure di protezione adottate nella gestione dei Dati Personali.

Il sistema dovrà esporre le seguenti macro funzionalità:

- **Area ad accesso libero**, composto da informazioni a carattere generale e di ambito territoriale; servizi dedicati al personale di area riservata per poter facilmente mantenere le pagine sopra esposte, annunci, ecc. tramite funzionalità di Content Management System; deve poter essere gestita un'apposita area FAQ (Frequently Asked Question) di utilità per i cittadini/familiari di assistiti; in questa area deve essere inoltre disponibile la mappatura dei servizi, consentendo di mostrare le informazioni dei diversi attori sociali, dei servizi offerti e delle modalità di accesso, georeferenziandoli sulla mappa regionale tramite le funzionalità messe a disposizione dal formato HTML5 (quindi lato browser);
- **Accreditamento** (in conformità alla L.R. 24/2008 e alla L.R. 19/2016):
 - registrazione e richiesta di accreditamento;
 - istruttoria e controlli in loco;
 - vetrina dei servizi erogati (es. psico-pedagogico, psicologico, ecc.); questa rappresenta la carte dei servizi che l'ente mette a disposizione e sarà sempre presente in area pubblica consultabile da chiunque; prevede l'utilizzo di un nomenclatore unico regionale in modo da consentire di condurre analisi oggettive sui servizi erogati;
 - audit a campione per il mantenimento;
 - revoca, sospensione, variazione;
- **Registrazione dei pazienti** per i quali viene richiesto un voucher e meccanismo di rendicontazione aperto ad importazione dei dati; questo deve permettere di conseguenza di poter gestire le agende degli operatori e il diario del paziente; la cartella del paziente deve essere storicizzata e deve consentire di essere monitorizzata per verificare che sia in linea con il piano delle attività individuali (PAI);
- **Ricezione feedback** anonimi “ma individuabili” per dimostrare che esiste controllo e nel caso sia ritenuta attendibile la segnalazione aprire procedimento con registrazione delle azioni correttive attuate da poter mostrare a posteriori; deve quindi permettere di gestire le procedure di reclamo dei cittadini (tracciamento della non soddisfazione o del malfunzionamento, ed esito dello stesso reclamo);
- **Presa in carico dei bisogni** socio assistenziali dei cittadini e delle famiglie per supportare sia gli operatori sociali nello svolgimento della loro attività, sia gli operatori degli uffici al fine di fornire informazioni utili alla programmazione, all'organizzazione, all'erogazione e alla gestione dei servizi sociali in riferimento alla L.328/2000, alla L.R.23/2003, al decreto direttoriale INPS n.8 del 10 Aprile 2015- “Banca Dati delle Prestazioni Sociali Agevolate” e al decreto direttoriale INPS n.106 del 2016 “Flusso per PS-PSA e SINA”; deve quindi consentire di gestire la cartella sociale di ogni cittadino che si rivolge al servizio, alla valutazione del bisogno (sociale), alla creazione del progetto individuale di intervento, al

monitoraggio dell'attuazione; deve quindi consentire di gestire moduli informativi già in uso presso la Regione (es.SVaMA, SVaMDI, SINA, SINBA, SIP, SIM, ecc.)

- **Presentazione di cruscotti** dedicati agli operatori regionali dove poter avere evidenza delle “performance” della struttura (attività erogate, ranking, eventuali frodi, eventuali feedback negativi, ecc.) e del servizio intero; questo deve permettere di supportare le scelte strategiche della programmazione territoriale; le funzionalità della piattaforma, nel quadro delle funzioni definite all'art. 21, della L328/200 e secondo il dettato della L.R. 23/2003, devono essere tali per definire un set minimo di statistiche territoriali che permettano di:
 - individuare e qualificare la domanda sociale;
 - monitorare il sistema di offerta della rete degli interventi e dei servizi offerti nel territorio;
 - diffondere informazioni aggiornate alla forze sociali e politiche, ai mass-media, al terzo settore, ai cittadini;
 - rispondere ad esigenze conoscitive di base per ambito territoriale, relativamente al funzionamento dei servizi socio-assistenziali, alla domanda sociale e alla conoscenza dei più rilevanti fenomeni sociali.
- **Gestione programmazione** piani di zona; deve consentire agli uffici del Piano degli Ambiti Territoriali di gestire le fasi previste di presentazione, gestione, attuazione; deve quindi consentire di programmare e monitorare l'avanzamento procedurale, fisico e finanziario degli interventi; ne consegue un cruscotto che permetta di visualizzare indicatori specifici ed effettuare il drill-down delle informazioni con evidenza dell'obiettivo atteso, del trend atteso e del trend reale;
- **Analisi antifrode** nei principali ambiti di possibile gestione fraudolenta come ad esempio:
 - evitare che lo stesso paziente si registri 2 volte, nello stesso giorno, in strutture diverse, per garantire una rendicontazione affidabile dell'ente; a completamento degli attributi richiesti obbligatoriamente, deve esser tenuta inoltra traccia degli operatori che hanno effettuato la registrazione (individuazione delle responsabilità - connessione con le preesistenti procedure informatiche, etc.);
 - rilevazione di anomalie delle registrazioni e delle modifiche alle anagrafiche attraverso alert e notifiche destinati al personale del back office. Eventuali irregolarità nella compilazione dei campi saranno tempestivamente notificati al richiedente per informarlo ed eventualmente procedere con le correzioni del caso;
 - comparazione, tramite accesso a banche dati nazionali, per evidenziare e analizzare gli scostamenti più significativi rispetto ai dati nazionali o di altre regioni analoghe;
 - verifica dell'esistenza dell'azienda tramite ad esempio un collegamento con PARIX-Gate o ImpresaUnGiorno; il servizio deve permettere di verificare l'esistenza e la corrispondenza tra un codice fiscale e i dati anagrafici di un soggetto, confrontando i dati inseriti con quelli registrati in Anagrafe tributaria. La verifica sarà effettuata indicando negli appositi campi il codice fiscale e i dati anagrafici completi del soggetto. La verifica di corrispondenza viene effettuata per esatta coincidenza di tutti i caratteri inseriti con quelli registrati in Anagrafe tributaria. Eventuali anomalie o la non corrispondenza dei dati sarà immediatamente notificata;

- **Protezione dei dati**, ruoli e responsabilità degli operatori;
 - questionari di gradimento da somministrare a tutti i soggetti coinvolti;
 - devono essere previsti accessi specifici per operatori di Guardia Di Finanza, Agenzia delle Entrate, D.I.A., ecc.
- **OpenData**, gli operatori regionali devono essere messi in grado di poter esporre data set in area libera;
- **Cooperazione** con altri sistemi informativi sia a livello regionale sia a livello nazionale;

Per la parte finanziaria, la programmazione dei piani di zona deve tenere conto di tutte le informazioni che si riferiscono ai flussi finanziari in entrata e a quelle che si riferiscono ai flussi finanziari in uscita e alla realizzazione degli interventi.

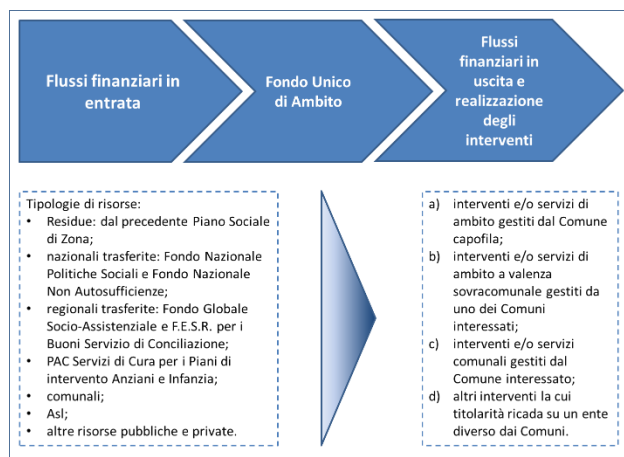


Figura 8 - Relazione flussi finanziari di entrata e di uscita

Per ogni singolo progetto, intervento o servizio, il costo totale è accreditato al soggetto responsabile della gestione. Ad esempio, per i servizi a valenza d'ambito il soggetto responsabile della gestione è il Comune capofila dell'Ambito che riceverà, da ciascuno degli Enti coinvolti, le risorse proprie in misura pari a quanto indicato nella scheda di progetto ed attingerà al Fondo Unico di Ambito per le risorse di trasferimento sempre nella misura di quanto indicato nella scheda di programmazione finanziaria.

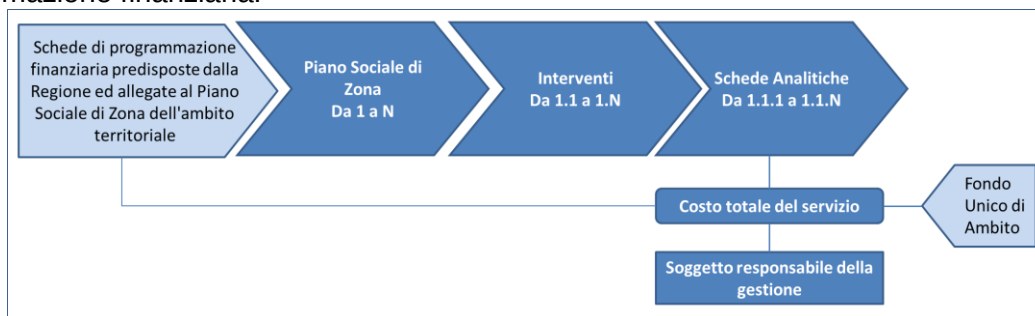


Figura 9 - Scheda di programmazione

4.2 REQUISITI FUNZIONALI – ATTORI E CASI D'USO

4.2.1 ATTORI

Il Sistema Integrato Sociale della Regione Calabria (**SISRC**) è una piattaforma web based progettata per la mappatura del fabbisogno di servizi alla persona – potenziali e manifesti, per il supporto alla programmazione dell'offerta di servizi sociali offerti da parte degli ambiti locali, per il supporto alla decodifica e alla ricodifica della domanda dei cittadini/destinatari espressa in funzione dell'offerta di servizi, individuando le prestazioni più appropriate, monitorando la loro erogazione e valutandone l'efficacia per promuovere i necessari adattamenti migliorativi.

Di seguito sono descritti gli attori del sistema, mentre i paragrafi successivi descriveranno gli scenari e gli use case (UC) relativi alle varie funzionalità previste:

Attore	Descrizione attività principali	Ruolo
Regione Calabria	- Definizione di: - Aree, - catalogo dei servizi per area - Definizione della dotazione finanziaria per area (Fondo Sociale Regionale FSR composto da Fondi UE e Nazionali) - Supervisione di: - erogazione dei servizi, - piani di zona - Valutazione accreditamento effettuato dai Comuni Capofila all'interno di ogni ambito territoriale; - Definizione della vetrina geo referenziata in base al catalogo dei servizi; - Alimentazione delle FAQ del sistema, anche in base alla valutazione dei feedback ricevuti dai cittadini/destinatari.	- Dirigente - Funzionario delle aree programmazione - Funzionario delle aree attuazione - Funzionario aree di controllo
Ambito Territoriale (Comune Capofila, Comune, Ufficio di Zona)	- Accettazione dell'Accordo di programma Regionale tramite: - caricamento della documentazione firmata, - definizione dell'elenco dei comuni rappresentati. - Definizione e Programmazione Piano di Zona (Fondo Unico D'Ambito FUA composto da quota FSR e quota propria comunale) tramite caricamento dei documenti. - Valutazione Accreditamento enti erogatori e servizi offerti tramite checklist definite da Regione Calabria (istruttoria, controlli in loco, revoca,	- Dirigente - Funzionario aree istruttoria - Funzionario aree di attuazione - Funzionario aree controllo

	sospensione, mantenimento) - Validazione dei report sui servizi erogati per regione prodotti dagli enti - Controllo su attuazione servizi e sui feedback ricevuti dai cittadini sugli stessi - Associazione cittadino - servizio - ente	
Ente erogatore dei servizi	- Richiesta e Mantenimento dell'accreditamento per i servizi erogabili, da valutare a cura del Comune Capofila di riferimento. - Definizione Piano Assistenziale Individuale (PA) che costituisce la fonte dati per: - le richieste di rimborso al comune capofila, - consentire al cittadino di sapere cosa fa/chi/quando. - Censimento delle richieste del cittadino all'interno della cartella sociale informatizzata al fine di capire i punti di debolezza del servizio sociale. - Censimento operatori (anagrafica, cv, servizi erogabili)	- Dirigente - Funzionario delegato ad operare per certificare i servizi erogati
Cittadino (autenticato)	- Cittadino destinatario dei servizi, identificato univocamente dal codice fiscale, al quale è associata Cartella sociale informatizzata gestita dal sistema (o il tutore o un familiare) - Consultazione dei propri PAI all'interno della propria cartella sociale informatizzata - Compilazione e inoltro di feedback	Cittadino autenticato che richiede un servizio sociale
Utente Internet (non autenticato)	- Consulta la vetrina servizi georeferenziati - Consulta le FAQ - Consulta la documentazione informativa	Cittadino non autenticato
SuperAdmin	- Inserimento carta dei servizi - Configurazione requisiti accreditamento enti erogatori dei servizi sociali - Gestione Area Pubblica - Assegnazione ruoli backoffice	SuperAdmin

4.2.2 SCENARIO ACCESSO PUBBLICO

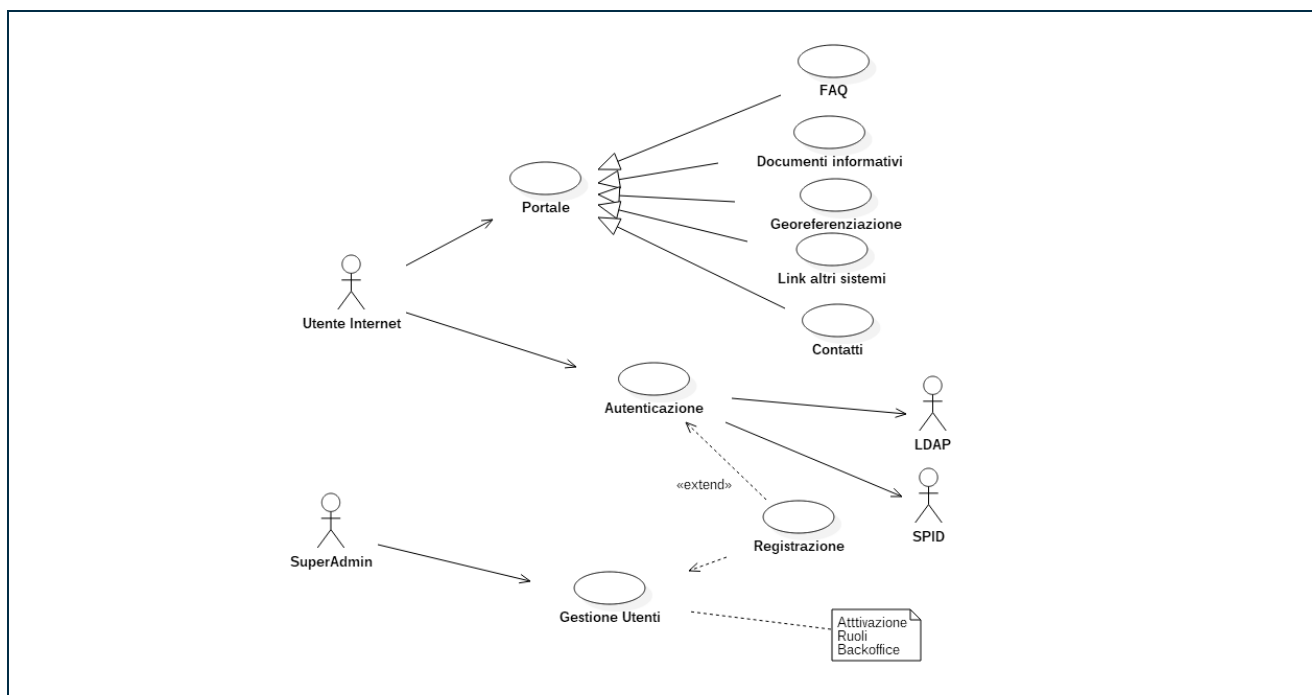


Figura 10 - Scenario Accesso Pubblico

Il diagramma in Figura 10 mostra le funzionalità fornite agli utenti non autenticati che accedono alle funzionalità pubbliche del sistema.

E' uno scenario di utilizzo che si rivolge agli utenti non autenticati che intendono accedere a funzionalità pubbliche di tipo informativo e alle funzionalità di autenticazione e registrazione, propedeutiche all'accesso alle funzionalità private.

Lo scenario include inoltre le funzionalità utilizzate dal SuperAdmin per gestire gli utenti di backoffice ed i relativi ruoli all'interno del sistema.

4.2.2.1 UC PORTALE

UC relativo all'accesso pubblico, mediante il quale un Utente Internet (non autenticato o non ancora autenticato) può consultare una serie di pagine informative.

4.2.2.2 UC FAQ

UC che consente agli utenti di consultare una serie di pagine di FAQ (Frequently Asked Questions) utili al cittadino per comprendere l'ambito, gli scopi e le modalità di interazione del sistema SISRC.

4.2.2.3 UC DOCUMENTI INFORMATIVI

UC che consente di consultare una serie di documenti informativi in formato PDF utili all'interazione fra il cittadino ed il sistema SISRC quali normative, linee guida, ecc...

4.2.2.4 UC GEOREFERENZIAZIONE

UC che consente di visualizzare, sulla mappa regionale gli Enti erogatori accreditati, i servizi offerti e i servizi erogati nel corso dell'anno per consentire al cittadino di ricercare il centro erogatore accreditato più consono alle proprie esigenze, sia in termini di qualità dei servizi, sia in termini di vicinanza.

4.2.2.5 UC LINK CON ALTRI SISTEMI

UC che consente di accedere mediante link alle URL di altri sistemi della PA di possibile interesse per gli utenti di SISRC.

4.2.2.6 UC CONTATTI

UC che consente di accedere ad una serie di punti di contatto della Regione potenzialmente utili agli utenti di SISRC mediante indirizzi, mail, PEC o numeri di telefono.

4.2.2.7 UC AUTENTICAZIONE

UC di accesso alle funzionalità private del sistema SISRC mediante autenticazione con username e password.

La funzionalità dovrà consentire due differenti tipologie di accesso:

- Mediante LDAP, saranno autenticati tutti gli operatori di backoffice della Regione, che potranno così utilizzare le stesse credenziali utilizzate normalmente sugli altri sistemi informatici della Regione
- Mediante SPID, saranno autenticati i cittadini, gli enti erogatori, e in generale tutti gli utenti che non sono operatori di backoffice.

4.2.2.8 UC REGISTRAZIONE

UC relativo al primo accesso, caso in cui l'utente autenticato deve fornire una serie di ulteriori informazioni al sistema.

Il processo di registrazione potrà avere differenti complessità in base ai differenti profili per cui si richiede la registrazione.

Ad esempio il Legale Rappresentante di un Ente erogatore dovrà fornire una serie d'informazioni e di documenti per completare il suo profilo sul sistema, quali:

- Dati anagrafici
- Denominazione sociale/Ragione sociale dell'Ente
- Forma giuridica Codice ATECO
- Codice Fiscale
- Dimensione Ente
- Partita IVA
- Data costituzione
- Provincia di appartenenza della Sede Legale
- Comune di appartenenza della Sede Legale
- Indirizzo della Sede Legale
- CAP della Sede Legale
- Sito Web
- Telefono
- Fax
- Email o PEC
- Atto di nomina firmato digitalmente

4.2.2.9 UC GESTIONE UTENTI

UC mediante il quali il SuperAdmin gestisce gli utenti di back office, in particolare assegnandogli gli opportuni ruoli per operare sul sistema.

4.2.3 SCENARIO GESTIONE PROGRAMMAZIONE

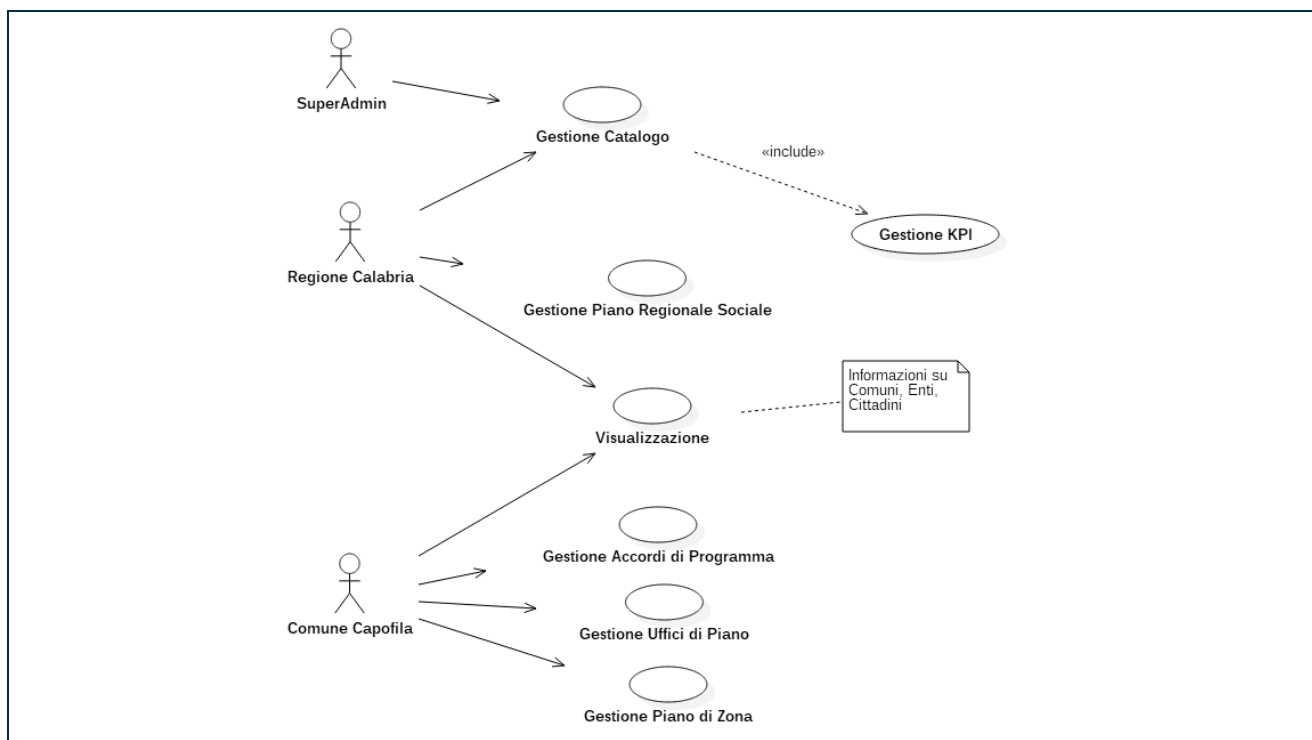


Figura 11 - Scenario Gestione Programmazione

Il diagramma in Figura 11 mostra le funzionalità relative alla Gestione della Programmazione.

Dal D.M. 328/2000 Art. 21 emerge chiaramente che lo Stato, le Regioni e i Comuni devono istituire un sistema informativo dei servizi sociali SISRC volto ad assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e poter disporre tempestivamente di dati ed informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali, per la promozione e l'attivazione di progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative con le politiche del lavoro e dell'occupazione.

Il sistema integrato SISRC dovrà avere carattere di universalità: la Regione Calabria e gli Enti locali in particolare sono tenuti a realizzarlo in maniera tale da garantire i livelli di prestazioni fissati nella programmazione regionale consentendo il pieno esercizio del diritto soggettivo riconosciuto dalla legge.

La programmazione e l'organizzazione dei servizi sociali deve essere ispirata al principio di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'Amministrazione, autonomia organizzativa e regolamentare degli Enti locali.

Il SISRC deve rappresentare uno strumento di conoscenza di fondamentale importanza per i responsabili delle politiche ai diversi livelli istituzionali e per gli operatori, ma anche per gli stessi cittadini. La sua funzione non sarà solo quella di descrivere le risorse impiegate e le attività svolte nelle diverse articolazioni territoriali e organizzative. Il sistema deve, soprattutto, facilitare la lettura dei bisogni e sostenere il processo decisionale a tutti i livelli di governo, sulla base di una rigorosa analisi delle attività e dei risultati raggiunti rispetto a quelli programmati e delle esigenze della popolazione.

4.2.3.1 UC GESTIONE CATALOGO

UC mediante il quale il SuperAdmin può accedere alla funzionalità di inserimento e modifica del Catalogo Servizi ed inserisce per ogni area la lista dei servizi sociali che Regione ha definito all'interno del Piano Regionale Sociale.

Per ogni servizio sarà necessario inserire:

- informazioni sui servizi offerti agli utenti
- criteri di accesso alle prestazioni, ovvero i requisiti richiesti per l'accesso ai servizi erogati
- modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi comprensiva delle informazioni sui costi della compartecipazione
- standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza
- descrizione delle procedure di ricorso e di indennizzo

I servizi presenti nel Catalogo devono essere codificati univocamente, classificati in base a differenti dimensioni dinamiche nel tempo (nel senso che se ne possono aggiungere di nuove o modificare le esistenti) e revisionati periodicamente con atti regionali.

Il Catalogo Regionale che deve essere implementato sul SISRC deve costituire la mappatura e classificazione di tutti gli interventi e servizi sociali regionali, con relativa descrizione e definizione di tutte le voci.

4.2.3.2 UC GESTIONE KPI

UC che implementa la funzionalità di gestione delle KPI previste per i vari servizi in Catalogo e utilizzate per raccogliere il feedback dai cittadini.

4.2.3.3 UC GESTIONE PIANO REGIONALE SOCIALE

UC utilizzato dalla Regione per definire tramite maschere di inserimento le informazioni relative al Piano Regionale Sociale:

- Aree Territoriali e Comuni Capofila corrispondenti
- Dotazione finanziaria per ogni area territoriale
- Composizione del fondo sociale regionale (percentuale fondi UE e fondi nazionali)

4.2.3.4 UC VISUALIZZAZIONE INFORMAZIONI SU COMUNI, ENTI E CITTADINI

UC che consente agli operatori di Regione e Comuni Capofila di visualizzare informazioni relative ai dati presenti nel sistema su Comuni, Enti e Cittadini.

4.2.3.5 UC GESTIONE ACCORDI DI PROGRAMMA

Ogni ambito intercomunale, rappresentato da un Comune Capofila e formalmente costituito, dovrà adottare un apposito **Accordo di Programma** per la regolamentazione delle attività, delle strutture e dei poteri delegati al comune capofila.

Ai fini di tale accordo di programma il Sindaco del Comune Capofila deve procedere alla convocazione della conferenza dei sindaci entro 60 giorni dalla quale viene approvato l'accordo di programma.

Questo UC sarà utilizzato dagli operatori dei Comuni Capofila per inserire una serie di file in formato PDF relativi all'Accordo di Programma:

- Accordo di Programma (regolamentazione delle attività, delle strutture e dei poteri delegati al comune capofila)
- Verbale conferenza dei sindaci nella quale è stato approvato l'accordo di programma
- Documenti identità dei soggetti ai quali sono stati conferiti i poteri di rappresentanza all'interno del Comune Capofila

4.2.3.6 UC GESTIONE UFFICI DI PIANO

Poiché la programmazione è affidata agli Uffici di Piano presso gli Ambiti Territoriali, si rende necessario fornire un supporto alla pianificazione dei requisiti in modo che la Regione possa avere un quadro costantemente aggiornato al fine di pianificare i requisiti del servizio di assistenza sociale e limitare i fenomeni di eccesso di servizi nel contesto attuale di “libero mercato”.

Mediante questo UC gli operatori del Comune Capofila potranno inserire nel sistema le informazioni riguardanti:

- le Strutture sul territorio, i servizi disponibili e la rispettiva ricettività,
- i dipendenti presso le strutture e la loro forma di contrattualizzazione (in collegamento con il Sistema Lavoro della UniLav),
- le prestazioni erogate e quelli in corso di erogazione (ad esempio tramite meccanismi tipo “check in – check out” del paziente nelle diverse strutture).

4.2.3.7 UC GESTIONE PIANO DI ZONA

Il D.M. 328/2000 Art. 19 introduce, per la prima volta nell’ambito dei servizi sociali, il concetto di “programmazione partecipata” ovvero il passaggio da un processo di programmazione top-down svolto a livello centrale e che viene applicato nelle sue componenti esecutive a livello periferico; si tratta di un sistema complesso, basato sul principio di sussidiarietà verticale, nel quale ciascun ente istituzionale è responsabile della programmazione per il proprio livello di responsabilità all’interno di linee guida introdotte a livello centrale. Si va a definire così una “matrice di sussidiarietà” costituita da attori che agiscono secondo canoni di sussidiarietà verticale ed orizzontale, partecipando a creare le condizioni ideali per l’ottimizzazione della gestione dei servizi a ciascun livello.

Un sistema con questo tipo di “governance”, distribuita su più livelli, richiede la trasparenza tra le varie componenti, la mutua informazione tra i livelli ed la condivisione degli obiettivi. È compito di questo Piano definire gli ambiti e gli strumenti attraverso i quali il livello più vicino al cittadino, ovvero quello comunale associatosi in Zone, può e deve programmare i propri servizi.

Lo strumento di programmazione viene indicato dalla legge Quadro nel Piano di Zona. Attraverso questo strumento l’associazione intercomunale deve ricercare la massima integrazione con il sistema sanitario, il cui ambito elementare (il distretto) coincide con i confini della Zona stessa, e la massima collaborazione di tutti i soggetti pubblici e privati presenti in tale area.

Con questo UC l’operatore del Comune Capofila può inserire:

- Risorse Economiche utilizzate (bilanci comunali, provinciali e regionali, organizzazioni del territorio, istituti scolastici, bandi di finanziamento, ecc...)
- Dotazione finanziaria per ogni servizio previsto nel piano di zona e corrispondente univocamente ad una voce del Catalogo dei servizi (esplicitando quota regionale e quota comunale)

Nel dettaglio per ogni obiettivo specifico di un piano di zona sarà necessario inserire:

- Denominazione obiettivo
- Intervento/Azioni
- Indicatori di esito (SI/NO, adeguato/non adeguato)
- Tempistica
- Strumenti di Valutazione
- Range di Valutazione (SI/NO)
- Risorse necessarie per erogare il servizio

4.2.4 SCENARIO ACCREDITAMENTO

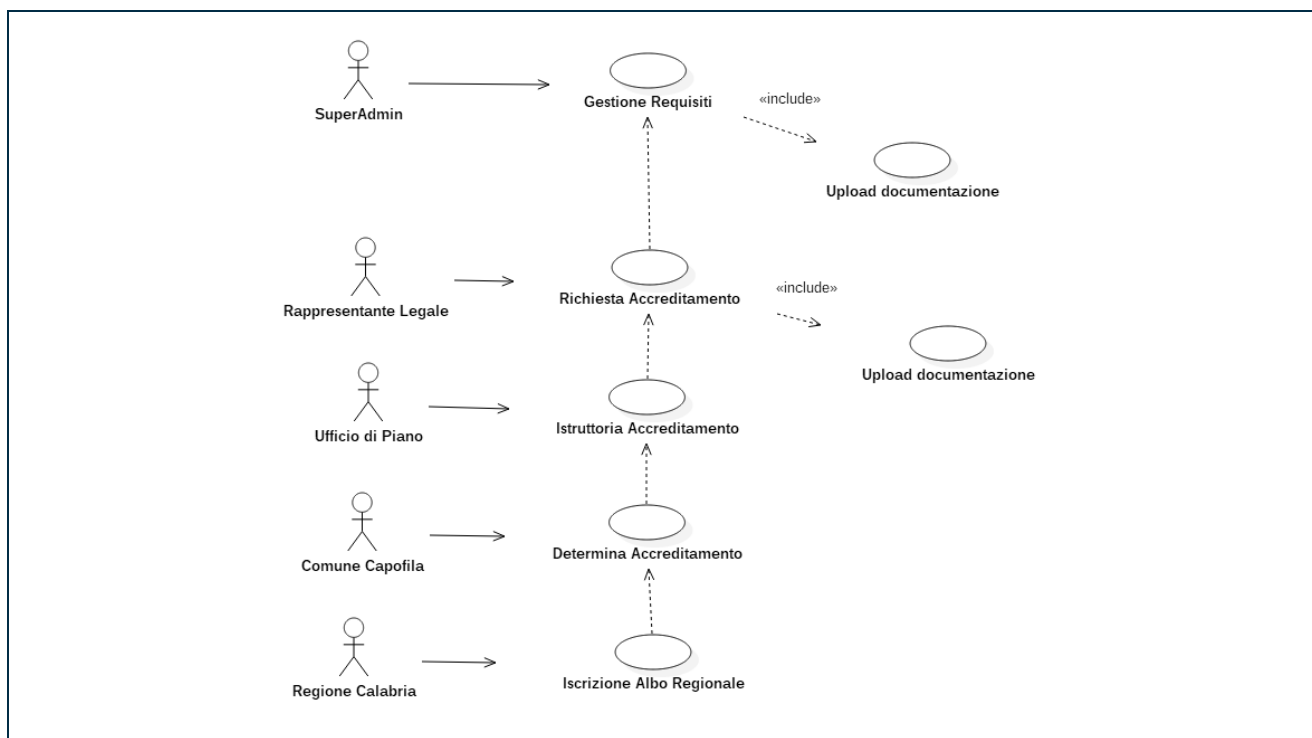


Figura 12 - Scenario Accreditamento

Il diagramma in Figura 12 mostra le funzionalità relative all'Accreditamento.

La Regione Calabria, in applicazione della legge regionale 26 novembre 2003, n. 23, intende stabilire criteri e modalità per l'autorizzazione, l'accREDITamento e la vigilanza delle strutture e dei servizi sociali a gestione pubblica e privata, al fine di programmare, favorire e supportare i processi fondamentali che stanno alla base del sistema integrato di interventi e servizi sociali nel territorio regionale e alla relativa pianificazione da parte degli enti di cui all'art. 17 della stessa legge.

Per l'acquisizione dei titoli abilitativi da parte degli Enti fornitori dei servizi occorre sviluppare una funzionalità di AccREDITamento che consentirà:

- l'autorizzazione all'erogazione dei servizi e la richiesta di accREDITamento specifica per servizi orientate al sociale;
- l'invio dei documenti firmati digitalmente necessari all'accREDITamento da parte degli Enti;
- la gestione di tutta la fase di istruttoria e relativi controlli formali e sostanziali;
- il rilascio del provvedimento di accREDITamento;
- l'iscrizione all'albo Regionale;
- la gestione dello stato di accREDITamento di ogni Ente (scadenza, sospensione, e revoca).

Le principali attività della procedura devono permettere la gestione dell'intero processo del sistema di accREDITamento, consentendo il colloquio e l'interazione dei soggetti coinvolti e la PA.

Il diagramma in Figura 13 mostra il processo di AccREDITamento.

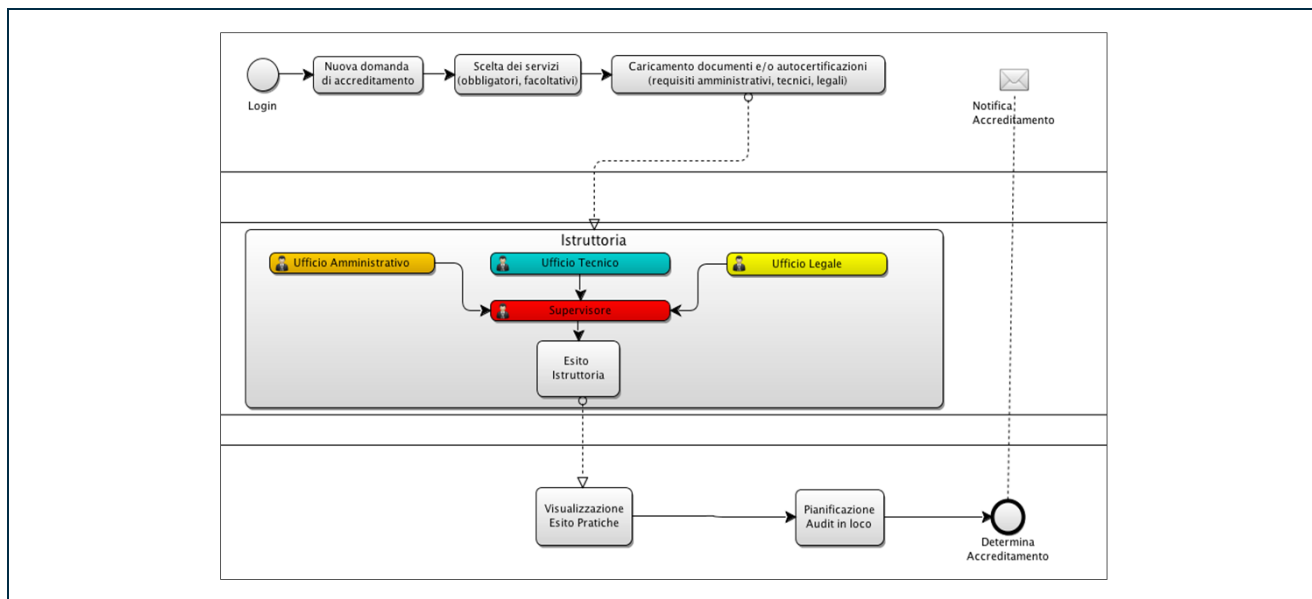


Figura 13 - Processo di Accreditazione

4.2.4.1 UC GESTIONE REQUISITI

Con questo UC il SuperAdmin gestisce i requisiti di Accreditazione.

4.2.4.2 UC UPLOAD DOCUMENTAZIONE

Con questo UC il SuperAdmin può effettuare l'upload di documentazione in formato PDF necessaria al processo di Accreditazione quali normativa, modulistica, ecc... .

4.2.4.3 UC RICHIESTA ACCREDITAMENTO

UC mediante il quali il Legale Rappresentante di un Ente definisce i servizi per i quali richiede l'autorizzazione all'erogazione e accreditamento. Per effettuare la sua richiesta il Legale Rappresentante deve:

- Definire le sedi operative.
- Inviare la pratica in istruttoria per validazione.

4.2.4.4 UC UPLOAD DOCUMENTAZIONE DI ACCREDITAMENTO

Ai fini del rilascio dei titoli abilitativi, i servizi territoriali e le strutture socioassistenziali devono essere in possesso dei requisiti fissati nel Regolamento Regionale n.17/2016 nonché nell' allegato unico al regolamento medesimo.

Il sistema deve consentire la gestione del caricamento della documentazione attestante i requisiti dell'Ente mediante appositi *template* automatici già precompilati per i dati relativi all'anagrafica del Rappresentante Legale e del soggetto giuridico di cui ne fa parte.

I requisiti richiesti sono di tipo:

- Organizzativo
- Professionale
- Funzionale
- Strutturale

Mediante questo UC il Legale Rappresentante di un Ente erogatore può completare la sua richiesta di accreditamento caricando la documentazione prevista per l'accREDITAMENTO della specifica tipologia di servizi in formato PDF firmato digitalmente.

4.2.4.5 UC ISTRUTTORIA DI ACCREDITAMENTO

Le funzioni di vigilanza e controllo sui titoli abilitativi e sulle attività svolte sono esercitate dal Comune ove sono ubicati il servizio o la struttura abilitati, dal Comune Capofila dell'ambito territoriale di riferimento, dagli uffici regionali competenti in materia nonché dalle aziende sanitarie locali competenti per territorio (per gli aspetti di natura sanitaria).

La fase d'istruttoria prevede che gli uffici competenti ricevano la documentazione inviata dall'Ente e ne verifichino i contenuti.

Sono previsti tre livelli di controllo:

- Da parte di un operatore,
- Da parte di un supervisore,
- Da parte del responsabile del rilascio dell'abilitazione.

La documentazione da sottoporre ad istruttoria viene smistata agli uffici di competenza in base alla tipologia del documento: i documenti di ordine legale all'Ufficio Legale, i documenti di ordine amministrativo all'Ufficio Amministrativo, quelli di ordine strutturale all'Ufficio Tecnico.

Il sistema ha cura di inserire ogni documento nella "cassetta" associata al particolare ufficio cui quel documento compete – cassetta da cui il documento può essere estratto per essere lavorato da uno qualsiasi degli impiegati addetti a quel particolare ufficio (presa in carico).

Quando un impiegato prende in carico un documento, questo viene rimosso dalla "cassetta" e trasferito nei documenti in lavorazione dell'impiegato. In particolare, l'operatore si "assegna" il documento ed inizia la fase di verifica, cioè visualizza il documento PDF caricato dall'Ente e ne controlla regolarità e completezza. Quindi immette una valutazione (positiva o negativa) ed eventualmente la data di scadenza del documento, entro la quale l'Ente è tenuto ad aggiornare il documento. Una volta che tutti i documenti afferenti la stessa pratica di accreditamento, sono stati valutati, il sistema deve mandare un rapporto riassuntivo all'Ufficio Supervisore che deve dare il parere ultimo riguardo l'istruttoria.

Eventuali errori o mancanze da parte del soggetto che richiede l'abilitazione devono essere gestite attraverso apposite funzionalità (retry). Questo per agevolare l'operato dell'utente che non deve caricare nuovamente la pratica per intero, ma solamente i requisiti non risultati idonei. Anche per la fase istruttoria questo consente agli operatori di controllare solo i nuovi inserimenti.

I documenti dell'Ente come già citato in precedenza, unitamente alle eventuali annotazioni apportate dagli operatori che li hanno valutati, vanno a confluire – in maniera "storicizzata" – nella banca dati gestita dal sistema.

Mediante questo UC gli operatori possono realizzare la funzionalità di istruttoria di Accreditamento.

4.2.4.6 UC DETERMINA ACCREDITAMENTO

La fase finale del processo è in carico al Responsabile Accreditamento della PA che ne decreta l'accREDITAMENTO o meno.

La funzionalità di archiviazione permette all'attore coinvolto di chiudere la pratica emettendo l'esito finale. Sia in caso di esito positivo che negativo, viene assegnata alla pratica un numero di protocollo e una Determina ufficiale che attesti il ricevimento dell'AccREDITAMENTO o il rifiuto dello stesso.

Questo UC consente di completare il processo di AccREDITAMENTO.

4.2.4.7 UC ISCRIZIONE ALL'ALBO REGIONALE

Ai sensi dell'articolo 26 della legge regionale 26 novembre 2003, n. 23, e dell'Art.23 del Regolamento n.17/2016 vengono disciplinate le procedure per l'iscrizione all'albo regionale dei soggetti, pubblici e privati, autorizzati per l'erogazione di servizi, nonché dei soggetti accreditati. L'Albo regionale è tenuto presso il settore della Giunta regionale competente in materia di politiche sociali e deve essere pubblicato su apposita sezione del portale.

Questo UC consente all'ufficio regionale preposto di inserire l'atto di Iscrizione all'Albo da cui consegue la visualizzazione nell'elenco pubblico.

Nell'Albo devono essere riportati i seguenti dati:

- ambito territoriale di riferimento
- denominazione della struttura
- anagrafica struttura (sede, legale rappresentante, recapiti)
- codice fiscale e partita IVA
- macro categoria sociale (utenza)
- tipologia servizio (domiciliare/residenziale/semiresidenziale)
- capacità ricettiva massima
- anagrafica soggetto gestore
- provvedimento di autorizzazione o di accreditamento

4.2.5 SCENARIO ATTUAZIONE

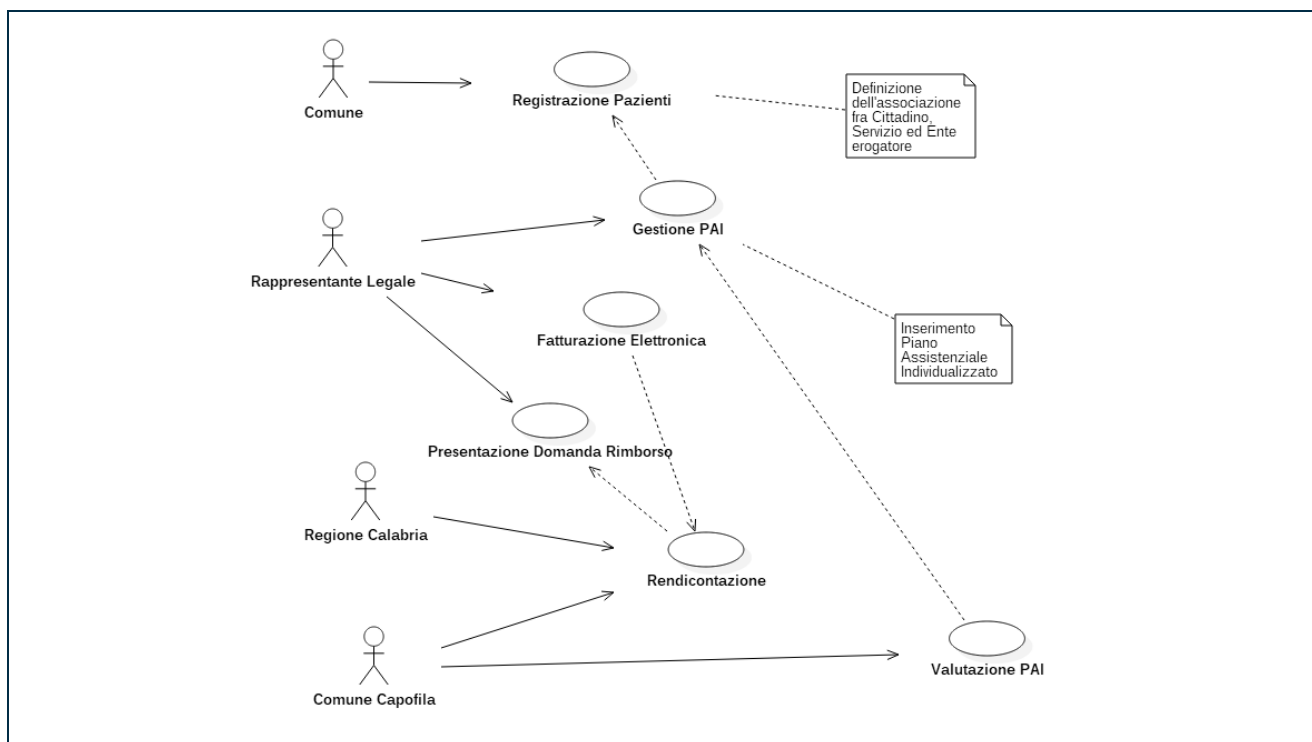


Figura 14 - Scenario Attuazione

Il diagramma in Figura 14 mostra le funzionalità relative alla fase di Attuazione.

Al fine della realizzazione del Piano di Zona è necessario un qualificato e forte impegno di tutti i soggetti coinvolti, attuabile tramite alcune strategie tra le quali quelle di seguito descritte:

- Attribuire esplicitamente specifiche responsabilità ai diversi soggetti coinvolti, i quali costituiranno anche un Ufficio tecnico della rete dei servizi del distretto socio-sanitario, di cui potersi all'uopo avvalere
- Definire in fase di programmazione le condizioni metodologiche che permettano in seguito continue valutazioni di processo e di esito
- Definire tempi di attuazione del Piano e fissare tappe intermedie di verifica dei risultati raggiunti
- Individuare la figura del promotore della rete sociale, quale referente dei sindaci per le funzioni di raccordo e di collaborazione fra gli enti e i servizi dello stesso ambito territoriale per la redazione del Piano di Zona, il coordinamento del processo di costruzione e attuazione del Piano stesso

4.2.5.1 UC REGISTRAZIONE PAZIENTI

UC mediante il quale l'operatore del Comune può definire l'associazione fra il Cittadino (Paziente), il servizio erogabile e l'Ente erogatore.

A partire dalla lista dei servizi erogabili previsti dal Piano di Zona relativo al suo ambito territoriale, il Comune può selezionare l'Ente erogatore per abilitarlo all'associazione con un destinatario tramite la chiave unica di riconoscimento data dal codice fiscale.

4.2.5.2 UC GESTIONE PAI (PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE)

La Regione determina la dotazione finanziaria utile a coprire i fabbisogni dei soggetti destinatari dei servizi sociali (programmazione) e individua le dotazioni finanziarie delle singole macro attività (tossicodipendenza, anziani, ecc.) tramite il **Piano Regionale Sanitario**.

Il fabbisogno nasce in loco, direttamente acquisito dai bisogni espressi del destinatario che si presenta presso una struttura accreditata che eroga i servizi (IPAB, Cooperativa, Consorzio, ecc.). I dati di produzione nascono a partire dal **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**: una volta che il piano viene redatto ed i servizi vengono erogati, può partire il processo di richiesta del finanziamento da parte della struttura che li ha erogati.

Parallelamente può partire la richiesta di feedback al cittadino (paziente, familiare, tutore, ecc.) per monitorare la soddisfazione delle aspettative.

Ovviamente un destinatario può avere uno o più PAI relativamente alle diverse prestazioni di cui beneficia che andranno ad alimentare la cartella sociale informatizzata personale.

La piattaforma quindi, oltre a consentire quanto sopra descritto, permette di:

- Seguire il PAI prima, durante e dopo la sua erogazione. Questo consente a Regione di poter capire quali PAI sono i più efficaci in base al profilo destinatario, per meglio indicare come la prossima programmazione debba essere definita.
- Monitorare la struttura: dalla richiesta di accreditamento fino al mantenimento dello stesso; dai servizi pianificati ai servizi erogati, tracciando gli operatori.
- Seguire i cittadini durante tutto l'intero percorso, dall'espressione del fabbisogno in una struttura, fino all'indicazione puntuale (tracking) del PAI, fino alla raccolta del feedback sul servizio ricevuto.
- Consentire alla Regione di avere un quadro completo di come la dotazione finanziaria viene effettivamente impiegata, grazie a cruscotti direzionali specifici e KPI continuamente aggiornati;
- Consentire alla regione di rilevare potenziali frodi attraverso l'incrocio dei dati raccolti;
- Consentire ai comuni capofila di redarre i piani di zona e monitorare l'andamento dei servizi erogati;
- Tracciare chi fa cosa sul singolo individuo (per ogni attività del PAI è indicato chi ha eseguito il servizio) andando ad aggiornare la **cartella sociale informatizzata** del cittadino.

Tutto ciò dovrà essere gestito sul sistema SISRC tramite apposite sezioni dell'area riservata degli enti accreditati per l'erogazione dei servizi sociali.

Mediante questo UC l'Ente erogatore può decidere di inserire un Piano Assistenziale Individualizzato, in maniera tale da richiederne l'approvazione, al fine di rendicontazione per i soli destinatari che il comune di riferimento ha associato al servizio - ente.

Ogni PAI contiene almeno le seguenti informazioni sul destinatario:

- Informazioni anagrafiche (CF chiave unica di riconoscimento)
- Diagnosi
- Piano terapeutico
- Servizio di interesse tra quelli previsti dal Catalogno dei Servizi regionale
- Obiettivi / Interventi all'interno di un servizio
- Calendario attività svolte (inizio, fine).

Parte di queste informazioni andranno a popolare la Cartella Sociale del cittadino che avrà una sezione dedicata alla lista dei PAI inseriti dagli enti nel tempo.

4.2.5.3 UC VALUTAZIONE PAI

Mediante questo UC il Comune Capofila potrà visualizzare la lista dei PAI inseriti dagli Enti all'interno dell'ambito territoriale per i diversi servizi definiti nel Piano di Zona e decidere di accettare o meno un PAI, avviando conseguentemente il flusso di rendicontazione del servizio già svolto dall'ente nei confronti del cittadino.

4.2.5.4 UC PRESENTAZIONE DOMANDA DI RIMBORSO

Mediante questo UC l'utente Ente erogatore può consultare la lista dei PAI approvati dal Comune Capofila e predisporre una domanda di rimborso al Comune.

Una volta generata la domanda di rimborso, l'Ente dovrà allegare i documenti obbligatori richiesti nell'avviso.

4.2.5.5 UC RENDICONTAZIONE

È il caso d'uso in cui Regione e Comune Capofila valutano le domande di rimborso presentate dall'Ente.

Comune capofila

Effettua l'accesso al sistema e seleziona la voce di menu Gestione domande di rimborso.

In tale menù l'utente vedrà la lista delle domande di rimborso inviata da parte degli enti e da caricare valutare.

Il Comune Capofila procede con la verifica formale controllando che tutti gli allegati caricati siano coerenti e corretti. Il sistema SISRC offre la possibilità di approvare o rifiutare la domanda di rimborso tramite apposita funzionalità. E' previsto un campo note per ogni documento dove poter inserire i motivi dell'eventuale rigetto.

In caso di approvazione della domanda di rimborso, l'ente vedrà la possibilità di inviare tale DDR a Regione Calabria.

Regione Calabria

Una volta che l'utente Comune Capofila ha approvato ed inviato a Regione Calabria una domanda di rimborso, l'utente Regione Calabria effettua l'accesso al sistema e seleziona la voce di menu per la gestione delle domande di rimborso.

In tale menù l'utente vedrà la lista delle domande di rimborso inviata da parte dei Comuni Capofila e da valutare. L'utente Regione Calabria procede con la verifica tecnica che consiste in una check list qualitativa della stessa. Il sistema SISRC predispone la possibilità di approvare o rifiutare o chiedere integrazioni relativamente ad ogni domanda di rimborso tramite apposita funzionalità. Inoltre la schermata dovrà contenere un campo importo riconosciuto qualora difforme da quello richiesto da parte del Comune Capofila.

Se l'importo riconosciuto per un giovane è nullo, Regione Calabria gli assegna lo stato non rendicontabile per i soli PAI oggetto della DDR.

In caso di approvazione la Regione Calabria ha accettato una domanda di rimborso per uno o più PAI approvati dal Comune.

4.2.5.6 UC FATTURAZIONE ELETTRONICA

Ricevuto il benestare da parte della Regione, l'ente può emettere la fattura dei servizi resi. Trattandosi di fattura verso Pubblica Amministrazione dovrà essere emessa in formato FatturaPa attraverso SDI.

4.2.6 SCENARIO MONITORAGGIO E CONTROLLO

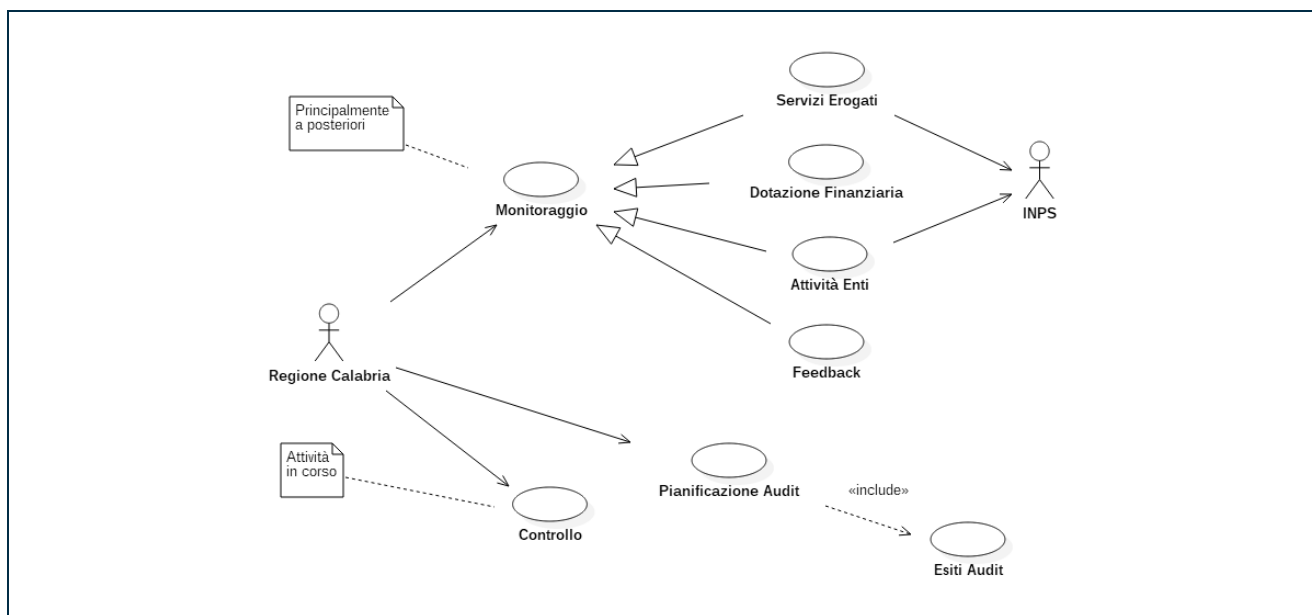


Figura 15 - Scenario Monitoraggio e Controllo

Il diagramma in Figura 15 mostra le funzionalità relative al Monitoraggio e al Controllo.

Al fine di consentire ai Comuni di monitorare l'attuazione degli interventi sociali programmati e della relativa spesa, e alla Regione di verificare e monitorare il livello di attuazione degli interventi stessi, tutti gli attori coinvolti (Regione, Comuni Capofila, Enti e destinatari) dovranno alimentare tramite il sistema SISRC la base dati degli indicatori per verificare il progressivo raggiungimento degli obiettivi previsti, quantificati man mano che i singoli servizi vengono attuati.

Il consolidamento dei dati, con riferimento all'anno o al triennio di conclusa programmazione, consente inoltre di effettuare la valutazione *ex post* dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi, con riferimento agli obiettivi definiti dal Programma Regionale nonché alla capacità di raggiungerli con le risorse con le risorse previste.

In fase di monitoraggio saranno accertati i dati relativi all'attuazione dei valori indicati in fase di programmazione, con particolare riferimento ai servizi e al loro avanzamento correlati al livello di spesa maturato, al numero di utenti presi in carico, ai beneficiari dei servizi affidati.

In particolare, sarà rilevato l'eventuale scarto tra attività programmate e attività realizzate.

Gli obiettivi del sistema di monitoraggio SISRC sono principalmente i seguenti:

- Fornire a Regione elementi efficaci per la valutazione della spesa sociale regionale (piano regionale sociale)
- Pervenire ad una graduale standardizzazione delle procedure amministrative di rilevazione e trasmissione delle informazioni
- Consentire di assolvere, in modo valido e coerente, ogni debito informativo verso enti di rilevazione nazionale
- Ottimizzare il livello di conoscenza sul livello di capacità di consuntivazione della spesa di ciascun Ambito Territoriale/Comune Capofila
- Stimolare la dinamica evolutiva dei processi organizzativi interni agli Ambiti territoriali
- Migliorare la governance della spesa pubblica in materia di interventi e servizi sociali
- Valutare il grado di capacità di presa in carico dei bisogni espressi dell'utenza, il numero e la tipologia dei servizi attivati, il livello della capacità di spesa sociale sul territorio regionale

Il monitoraggio dell'avanzamento della spesa e degli interventi sociali si distingue in:

- monitoraggio procedurale, legato all'attuazione degli interventi
- monitoraggio finanziario, legato ai flussi contabili ed amministrativi
- monitoraggio fisico, legato alle risorse (non finanziario) utilizzate e ai risultati prodotti

Il sistema SISRC deve supportare Regione e i Comuni Capofila nel processo di monitoraggio procedurale, finanziario e fisico.

In aggiunta alle funzionalità di Monitoraggio il sistema SISRC dovrà prevedere anche funzionalità di Controllo. A differenza del monitoraggio che opera tipicamente ex post su dati consolidati allo scopo di comprendere l'operato dell'organizzazione per migliorarne l'attività futura, il controllo opera su dati "near real-time" allo scopo di rilevare tempestivamente eventuali irregolarità o attività fraudolente.

Il sistema SISRC è in grado di impedire "by design" molte tipologie di irregolarità e le funzionalità di controllo rafforzano questa caratteristica rilevando alcune tipologie di incongruenze sui dati (per esempio l'erogazione di un numero di prestazioni non coerente con la numerosità degli operatori dichiarati).

4.2.6.1 UC MONITORAGGIO

UC che consente di accedere a una serie di specializzazioni diverse in base alle differenti tipologie di dati monitorati.

4.2.6.2 UC SERVIZI EROGATI

Saranno disponibili delle tabelle di riepilogo sulla tipologia dei servizi erogati da ogni Ente, in relazione ai diversi Piani di Zona in maniera tale da monitorare l'andamento della programmazione in tempo "reale".

4.2.6.3 UC DOTAZIONE FINANZIARIA

Viene messo in evidenza come l'importo prenotato definito in fase di programmazione nei diversi piani di zona viene riconosciuto effettivamente. Questo consente di effettuare eventuali riprogrammazioni del piano regionale sociale o suggerire agli ambiti di competenza le nuove dotazioni.

4.2.6.4 UC ATTIVITÀ ENTI

In questo scenario saranno mostrati i servizi erogati (attività) dagli Enti con particolare evidenza di:

- Calendario delle attività (data inizio e fine)
- Personale qualificato impiegato e dettaglio del coinvolgimento inerentemente al calendario delle attività
- Sedi operative delle attività
- Documentazione caricata dall'Ente per ogni attività (es. registro presenze).

4.2.6.5 UC FEEDBACK

UC relativo al monitoraggio dei dati provenienti dalla raccolta dei Feedback da parte dei cittadini (vedere paragrafo 4.2.7.1).

4.2.6.6 UC PIANIFICAZIONE AUDIT

Gli utenti dell'area controllo di Regione possono procedere alla calendarizzazione degli audit da eseguire in loco con una cadenza trimestrale. Il sistema permette di compiere un campionamento dei servizi erogati dagli Enti che saranno soggetti ad audit, nel rispetto dei target finanziari percentuali impostati dall'Amministrazione.

4.2.6.7 UC ESITO AUDIT

Effettuato l'audit in loco, l'utente regionale ha la possibilità di inserirne l'esito con il caricamento del verbale di audit con le eventuali difformità ravvisate sui servizi erogati dagli enti.

4.2.6.8 UC CONTROLLO

In questo scenario saranno mostrati i servizi erogati (attività) dagli enti in tempo reale ovvero durante il loro svolgimento come ad esempio:

- Sovrapposizioni di personale operativo
- Condivisioni delle strutture operative

4.2.7 SCENARIO REGISTRAZIONE DEL FEEDBACK E CARTELLA SOCIALE

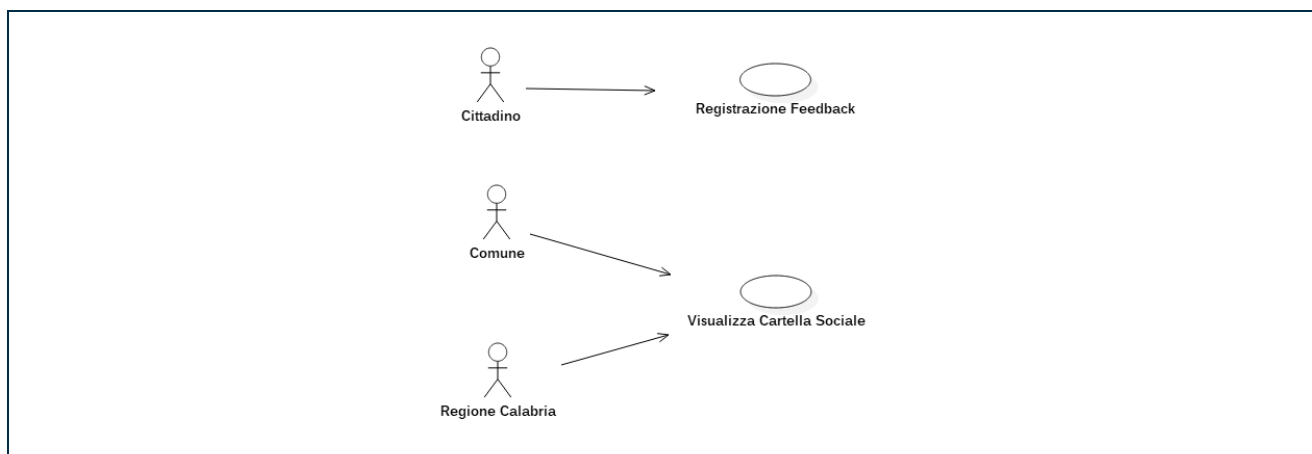


Figura 16 - Scenario Feedback e Cartella Sociale

Il diagramma in Figura 16 mostra le funzionalità relative alla registrazione del Feedback e alla visualizzazione della Cartella Sociale.

4.2.7.1 UC REGISTRAZIONE FEEDBACK

La legge quadro 328/2000, e più dettagliatamente il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali, pongono forte enfasi sull'erogazione di Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali la cui definizione rientra nelle competenze statali (Costituzione, art. 117, lettera m).

Nel Piano Nazionale vengono a questo proposito indicate:

- sei aree di intervento con lo scopo di definire i bisogni essenziali della popolazione cui i servizi devono prioritariamente rispondere,
- cinque tipologie di servizi e prestazioni che definiscono gli ambiti entro i quali rispondere a determinate esigenze.

Le **Aree di Intervento** rappresentano i "settori di bisogno" per i quali le politiche sociali devono prioritariamente prevedere interventi e risposte. Queste aree sono:

- La valorizzazione delle responsabilità familiari
- Il rafforzamento dei diritti dei minori
- Il potenziamento degli interventi a contrasto della povertà
- Il sostegno agli anziani
- Il sostegno ai disabili gravi
- La prevenzione delle dipendenze da droghe

I destinatari (Cittadini) devono avere la possibilità sul SISRC di partecipare al controllo della qualità dei servizi grazie allo strumento di raccolta feedback.

Mediante questo UC il cittadino può accedere al sistema, autenticandosi, e può inserire un feedback per le prestazioni effettivamente ricevute dagli Enti erogatori nell'ambito dei servizi richiesti.

Il feedback sarà basato sulle KPI definite nel sistema per ciascuna tipologia di servizio (vedere paragrafo 4.2.3.2); I informazioni raccolte saranno accessibili, in forma anonima, mediante le funzionalità di monitoraggio (vedere paragrafo 4.2.6.5).

4.2.7.2 UC VISUALIZZAZIONE CARTELLA SOCIALE

La Cartella Sociale Informatizzata (o fascicolo personale digitale) è il servizio del sistema SISRC che consente di registrare le richieste di assistenza dei cittadini e di gestirne la presa in carico, favorendo la cooperazione tra tutti gli attori del welfare regionale e in particolare con gli operatori sanitari per ciò che concerne i servizi sociosanitari.

Essa deve consentire la raccolta e condivisione delle informazioni di ogni richiesta rivolta al sistema integrato dei servizi, attraverso:

- La registrazione dei dati relativi all'accesso
- La valutazione e decodifica del bisogno (sociale o sociosanitario, limitatamente alle informazioni di carattere sociale)
- La composizione del progetto individuale di intervento formulato in risposta ai bisogni decodificati
- Il monitoraggio della sua attuazione, fino al termine dell'iter procedurale della presa in carico (chiusura della richiesta).

La Cartella Sociale deve registrare i dati delle richieste per cui è prevista una presa in carico diretta della persona da parte dei Servizi sociali, in base al Catalogo dei Servizi: sicuramente ciò è previsto per i Servizi Domiciliari, Semiresidenziali e Residenziali. Per alcuni Servizi Territoriali invece, non è prevista la presa in carico diretta né, di conseguenza, la creazione di una cartella individuale.

L'output atteso è costituito da un Data Base per ogni Ambito Territoriale dei fascicoli elettronici dei propri utenti, comprensivo di dati e di documentazione opportunamente digitalizzata.

I dati sulle prestazioni erogate agli utenti presi in carico che la Cartella Sociale consentirà di archiviare sono utilizzati dall'ufficio di piano per il calcolo degli indicatori di domanda ed offerta.

Il Database della Cartella Sociale dovrà contenere, infine, le informazioni relative ai "contatti" tra i cittadini e il sistema SISRC che non determinano la creazione o aggiornamento del fascicolo personale (PAI), avendo ad oggetto la semplice richiesta di informazioni ed orientamento. La registrazione dei contatti è giustificata dalla necessità di conoscere le aree/ambiti sociali per i quali la popolazione manifesta disagio e/o esprime una domanda potenziale, ai fini della programmazione sociale (aggiornamento feedback cittadini e monitoraggio LEPS). Un secondo risultato della registrazione dei contatti è costituito dalla possibilità di alimentare, con le informazioni più frequentemente richieste, le FAQ pubblicate sul portale SISRC (vedere paragrafo 4.2.2.2).

La Cartella Sociale non rappresenta solo un adempimento amministrativo/burocratico quanto un'esigenza di presa in carico professionale che risponde anche a finalità conoscitive della domanda/bisogno espresso dal territorio per meglio programmare, gestire e valutare le politiche sociali in termini di efficacia ed efficienza, nonché per offrire dati corretti e attendibili circa l'appropriatezza delle prestazioni sociali.

Essa deve consentire inoltre letture statistiche aggiornate, capaci di rispondere a ogni bisogno informativo cui Regione Calabria è chiamata a rispondere, oltre che contribuire in modo efficace, unitamente agli altri applicativi, alla programmazione dei servizi regionali.

La cartella sociale è inoltre uno strumento di formazione e autovalutazione per il professionista; nel registrare il percorso assistenziale, infatti, la cartella sociale funge da guida operativa per il responsabile del caso e da riferimento principale per argomentare le sue decisioni.

Mediante questo UC il Cittadino può consultare la propria Cartella Sociale; gli operatori di Comune e Regione potranno consultare dati aggregati (ed anonimi) relativi ai cittadini nei rispettivi ambiti territoriali.

4.2.8 SEQUENZA TEMPORALE AZIONI/ATTORI

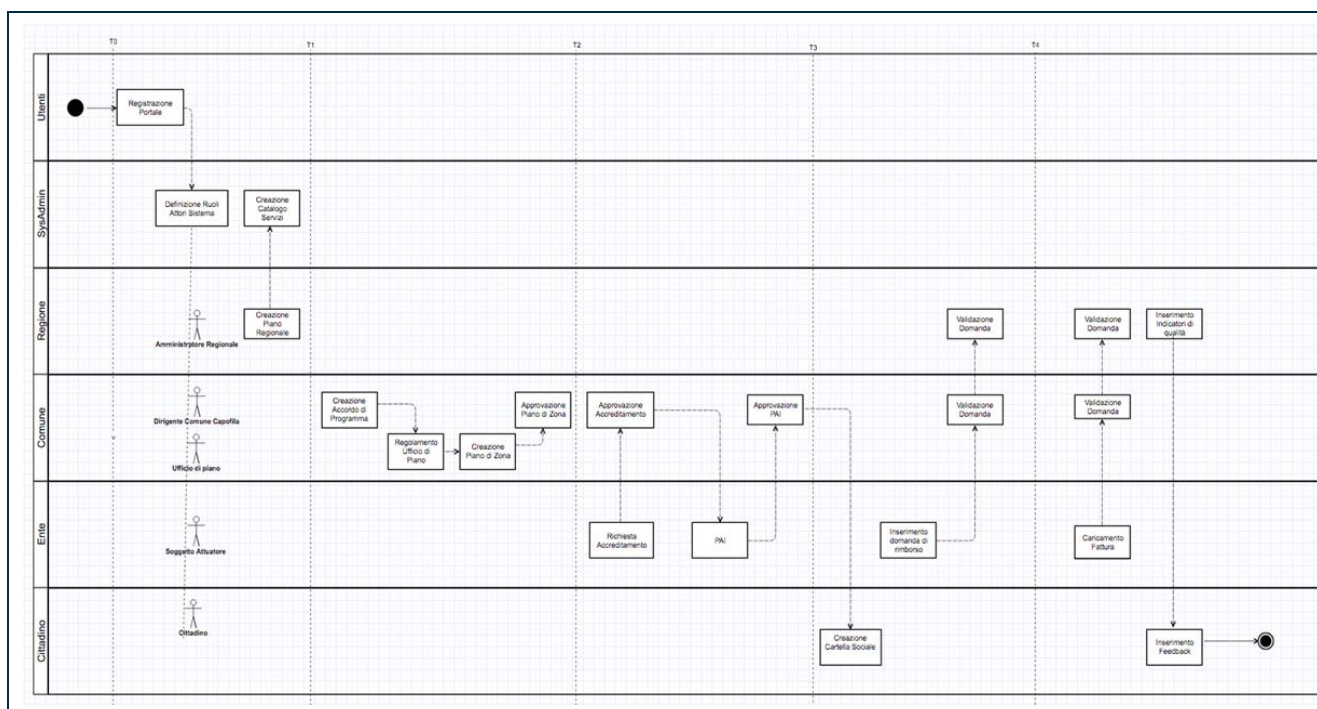


Figura 17 - Principali processi SISRC

Il diagramma in Figura 17 - Principali processi SISRC presenta una vista di alto livello dei principali processi realizzati dal sistema SISRC, mostrando le principali interazioni fra i vari attori e la sequenza temporale delle varie attività.

4.3 REQUISITI NON FUNZIONALI

Per la soluzione proposta è basata su un'architettura applicativa in grado di garantire le seguenti caratteristiche:

- **Adattabilità a diversi scenari di utilizzo** - la soluzione infatti si basa su prodotti e standard aperti che offrono un elevato livello di configurabilità;
- **Riusabilità** - i componenti applicativi e gli sviluppi custom previsti sono concepiti in modo tale da soddisfare al meglio i requisiti di Riusabilità del Software espressi da AgID;
- **Scalabilità, Modularità, Affidabilità** - le tecnologie ed i prodotti che compongono l'architettura nascono storicamente con il preciso obiettivo di garantire tali caratteristiche;
- **Semplicità di gestione dell'operatività quotidiana** - i prodotti proposti offrono tutte interfacce di amministrazione e gestione semplici e visuali, in particolare la creazione dei report è estremamente fruibile ed intuitiva anche per utenti con uno scarso livello di predisposizione per gli strumenti informatici;
- **Sicurezza** - la persistenza dei dati gestiti dalle applicazioni e le informazioni scambiate internamente tra i moduli applicativi e verso l'esterno possono essere protette con i più elevati livelli di crittografia. La cooperazione tra applicazioni è regolata unicamente da standard di sicurezza quali WS Security;
- **Grafica e Layout Omogenei** - le interfacce grafiche saranno concepite nel rispetto dei dettami della Legge 9 gennaio 2004 n. 4 (ed. "legge Stanca") e del successivo Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75 "Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici". Saranno inoltre rispettate tutte le indicazioni riportate nel Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 (G.U. 8 agosto 2005, n. 183): "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici". In ogni caso, gli elementi di grafica ed i layout saranno omogenei e garantiranno un rapido accesso alle informazioni ed ai servizi di interesse dell'utente.
- **Perfetta compatibilità tra la soluzione proposta ed i sistemi pre-esistenti** già in funzione presso la Regione.

4.4 ARCHITETTURA

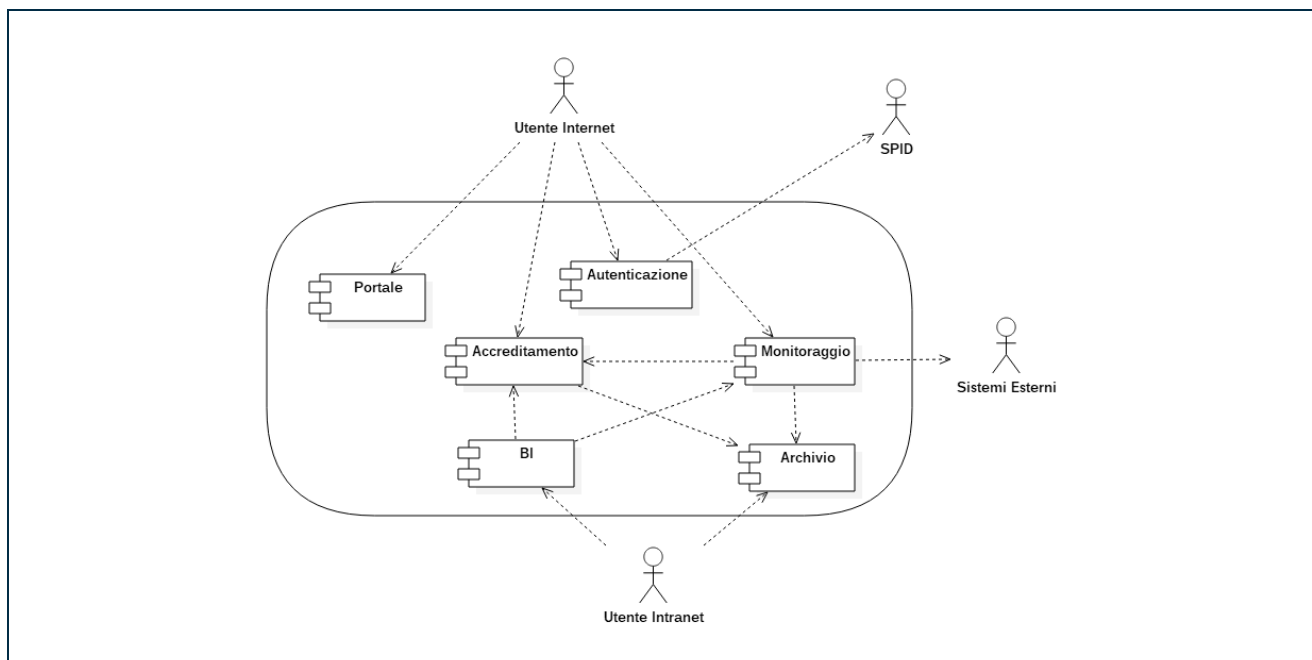


Figura 18 - Architettura SISRC

Il diagramma in Figura 18 mostra l'architettura complessiva del sistema SISRC, che si compone di una serie di microservizi e interagisce con differenti tipologie di elementi esterni. Per microservizio si intende una componente software in grado di realizzare una specifica macro funzionalità di business e di interagire con gli altri microservizi del sistema in modalità "Loose coupling" esclusivamente mediante API. Questo approccio consente di migliorare la manutenibilità e la riusabilità dei singoli componenti, semplificando i singoli moduli software e riducendo le loro dipendenze.

4.4.1 UTENTE INTERNET

E' un attore che rappresenta l'accesso al sistema tramite internet alle funzionalità pubbliche di SISRC.

Può accedere alla componente pubblica senza autenticazione, e ai microservizi Accreditamento e Monitoraggio dopo aver effettuato l'autenticazione mediante il microservizio Autenticazione.

4.4.2 UTENTE INTRANET

E' un attore che rappresenta utenti della pubblica amministrazione che accedono ad alcune funzionalità di backoffice del sistema, in particolare al microservizio di archivio dei documenti caricati in SISRC dagli utenti e al sottosistema di Business Intelligence per effettuare report e attività di analisi sui dati.

4.4.3 SPID

E' un attore che rappresenta il generico provider SPID utilizzato dal microservizio di Autenticazione per identificare gli utenti esterni alla PA.

Per gli utenti interni alla PA (operatori di backoffice), il microservizio di Autenticazione prevede invece l'autenticazione mediante il servizio LDAP della PA.

4.4.4 SISTEMI ESTERNI

Il sistema SISRC sarà predisposto per integrare diversi sistemi esterni (SIL, INPS, ...) e per esporre i propri dati come OpenData.

L'attore Sistemi Esterni rappresenta questo tipo di integrazioni inbound e outbound basati su web services SOAP oppure mediante API REST.

4.4.5 PORTALE

E' il componente che realizza il sito informativo pubblico, accessibile senza alcuna autenticazione o registrazione e che consente di utilizzare alcune funzionalità informative (FAQ, Contatti, ...).

Il portale è anche il punto di accesso per gli utenti dei microservizi di Accreditamento e Monitoraggio.

4.4.6 AUTENTICAZIONE

E' il microservizio utilizzato dagli utenti internet per accedere alle funzionalità dei componenti di Accreditamento e Monitoraggio; indirizza quindi il tema della assicurazione della identità personale dei soggetti che accedono ai servizi (e ne sono utenti) erogati via web.

I principi fondamentali a cui i sistemi di gestione delle identità digitali devono rispondere sono:

- **Confidenzialità** - intesa come capacità di un sistema di rendere non intelligibile un messaggio a chi non è autorizzato. È ottenibile mediante crittografia ma è l'identità digitale che ha intrinsecamente le credenziali per farlo;
- **Integrità** - intesa come la capacità di un sistema di garantire che il messaggio sia inalterato. Associata a tecnologie di firma elettronica, garantisce l'identità digitale del mittente;
- **Disponibilità** - intesa come la possibilità di accedere alle informazioni nel momento in cui se ne ha bisogno;
- **Non ripudio** - inteso come possibilità di dare evidenza dell'esistenza di un messaggio o di un'azione che non può essere contestata.

La soluzione offerta:

- garantisce per l'autenticazione il livello di sicurezza LoA3, compatibile quindi con i casi in cui i fornitori per i quali viene richiesta l'autenticazione siano pubbliche amministrazioni, tramite autenticazione informatica a due fattori: password, OTP;
- è predisposta per garantire anche il livello di sicurezza LoA4 dello standard ISO/IEC DIS 29115 tramite un'autenticazione informatica a due fattori, password e OTP, basati su certificati digitali e le cui chiavi private sono custodite su dispositivi che soddisfano i requisiti di cui all'Allegato 3 della Direttiva 1999/93/CE del Parlamento europeo;
- prevede la conservazione a norma delle informazioni legate all'identità digitale (es. copia per immagine del documento di identità esibito, del modulo sottoscritto dal richiedente l'identità digitale e copia delle registrazioni audio/video nel caso di uso di altre modalità previste/autorizzate per il riconoscimento) per almeno 20 anni decorrenti dalla scadenza, dalla disattivazione o dalla revoca dell'identità digitale;
- provvede tempestivamente ai necessari aggiornamenti/revoche verificando le informazioni fornite dall'utente secondo i criteri e le modalità stabilite dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Il componente consente una duplice modalità di accesso:

- mediante **LDAP**, per gli utenti della PA;
- mediante **SPID**, per gli utenti che non sono parte del backoffice della PA.

4.4.7 ACCREDITAMENTO E MONITORAGGIO

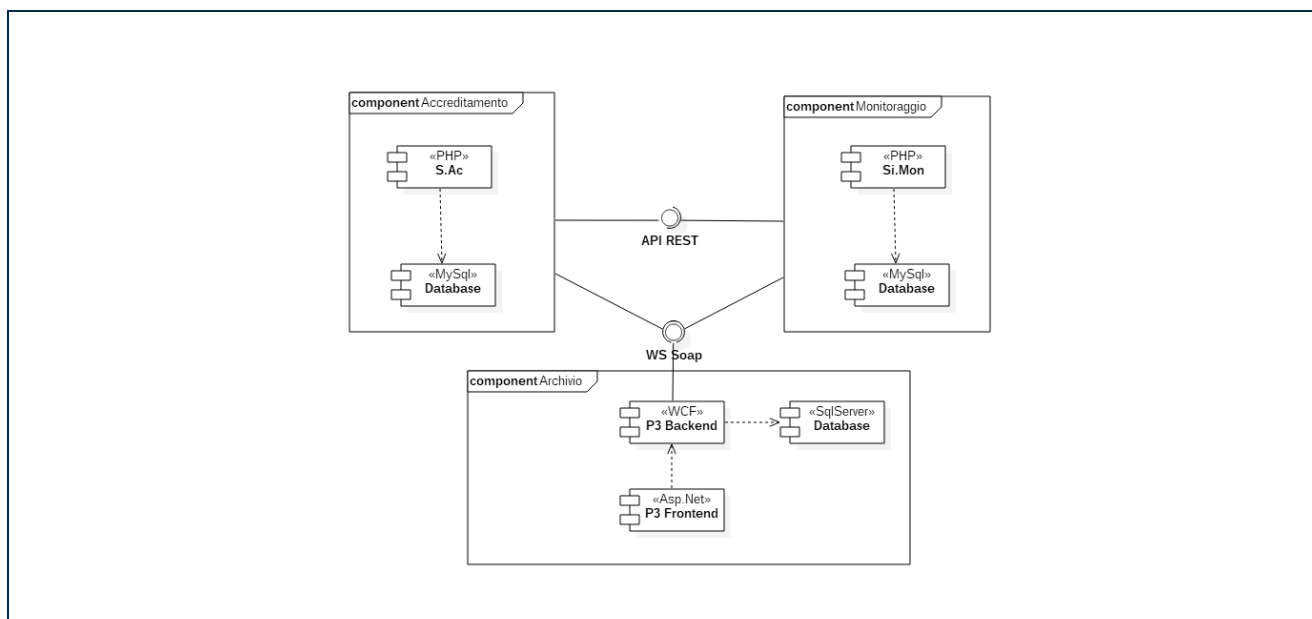


Figura 19 - Architettura Microservizi Core

Il diagramma in Figura 19 mostra l'architettura interna dei principali microservizi che compongono il sistema SISRC, Accredimento, Monitoraggio e Archivio.

Il microservizio di **Accreditamento** consente a soggetti pubblici e privati l'accREDITamento presso la Regione Calabria all'erogazione dei servizi socio assistenziali mediante l'utilizzo di risorse pubbliche. Tale servizio è necessario per rispondere alle esigenze operative definite nel Regolamento Regionale n.23/2017; consente quindi, partendo dalla richiesta, di raccogliere e conservare la documentazione riguardante i requisiti espressi dal Regolamento fino al rilascio dello stesso.

Il microservizio di **Monitoraggio** permette di perseguire i seguenti macro obiettivi:

- Gestire i diversi **fondi strutturali** della Unione Europea (UE), nazionali e regionali
- Gestire la **dotazione finanziaria** dei Piani Sociali Regionali
- Monitorare i **Piani di Zona**
- Gestire il **processo di attuazione delle misure** da parte dei soggetti beneficiari
- Monitorare l'**andamento dei servizi** e i relativi risultati sui destinatari delle misure
- Provvedere **all'erogazione dei finanziamenti** nel rispetto delle regole di ammissibilità delle spese
- Garantire la generazione dei **dati di rendicontazione** verso Regione e i Comuni Capofila

I macro obiettivi in precedenza elencati evidenziano la necessità, da parte del microservizio di Monitoraggio, di gestire procedure complesse e fasi del processo in cui sono coinvolti numerosi attori.

Al fine di garantire la corretta rappresentazione di tale scenario, sono stati identificati, all'interno del microservizio, una pluralità di livelli di profilazione da distribuire ai diversi attori, tra i quali si distinguono:

- Dirigenti e funzionari dell'amministrazione regionale suddivisi in:
 - Area Programmazione
 - Area Attuazione
 - Area Controllo

- Area Rendicontazione
- Area Monitoraggio
- Dirigenti e funzionari dei diversi Soggetti attuatori e/o Organismi Intermedi
- Enti beneficiari accreditati
- Comuni Capofila
- Comuni.

Particolarmente complesso è anche lo scenario attraverso il quale il sistema di monitoraggio alimenta la propria base dati, fondamentale per il raggiungimento dello scopo di monitoraggio fisico.

Numerose informazioni, infatti, maturano in sistemi esterni con i quali il sistema prevede specifici protocolli di colloquio per garantire la cooperazione applicativa (sistema di accreditamento, sistema INPS, ecc...).

Il diagramma in Figura 20 mostra una rappresentazione schematica delle componenti logiche costituenti il sistema costituito dai moduli di Accreditamento e Monitoraggio.

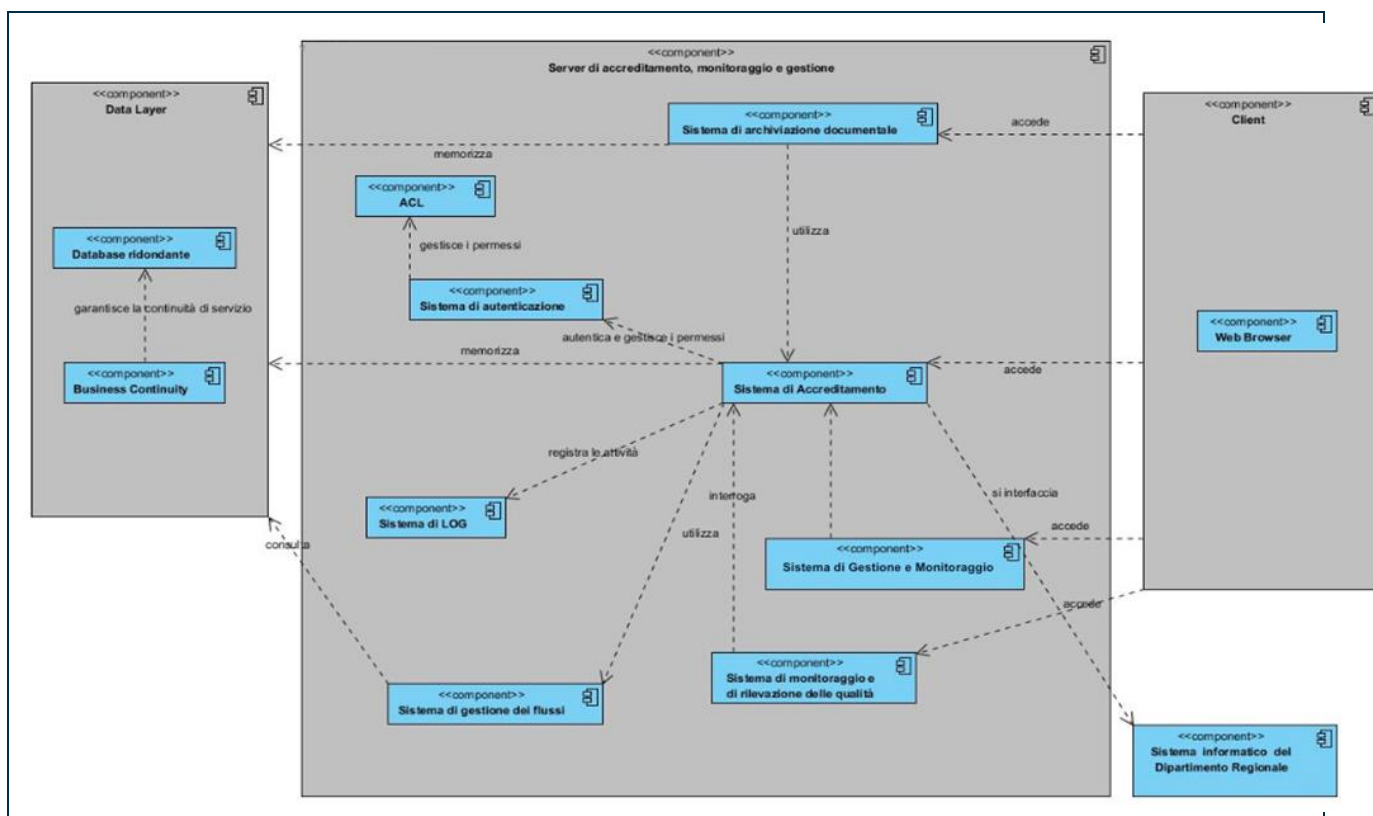


Figura 20 - Accreditamento e Monitoraggio

A livello macroscopico possono essere individuati 3 elementi funzionali:

- Un **Server di Accreditamento, monitoraggio e gestione**, costituito da un insieme di componenti che realizzano e rendono disponibili ai Client l'insieme delle funzionalità della soluzione proposta
- Un **Data Layer**, contenente l'hardware ed il software necessari per garantire la persistenza dei dati in un database centralizzato, ridondante e ad alta affidabilità
- Uno strato **Client**, rappresentante l'insieme dei dispositivi che avranno accesso ai servizi offerti dai moduli di Accreditamento e Monitoraggio

Un elemento peculiare dell'architettura proposta riguarda l'adozione di metodologie (vedi ad esempio la struttura modulare) per disaccoppiare l'implementazione delle funzionalità dal contesto di utilizzo, ovvero ridurre la dipendenza tra le varie componenti dell'applicazione.

La struttura modulare, che viene descritta di seguito, disaccoppia la gestione delle funzionalità di login e di salvataggio dei documenti dalle funzionalità di gestione del flusso applicativo; i singoli componenti del sistema sono sostanzialmente indipendenti tra loro e perciò intercambiabili, separatamente collaudabili e indipendentemente manutenibili.

Il componente **Data Layer** illustrato nel diagramma gestisce la memorizzazione fisica delle informazioni, del repository del materiale documentale e di ogni dato che debba transitare nel sistema.

Il Data Layer prevede la presenza di un insieme di nodi RDBMS, cooperanti, sincronizzati e ridondati, per la gestione dei database.



Figura 21-Struttura nodi RDBMS

Il sistema garantirà la persistenza dei contenuti, in maniera “trasparente” all'utente e alle componenti business dell'applicazione. Un aspetto di particolare importanza riguarda la dinamicità e la storicizzazione dei dati nel database: le informazioni, quando richiesto, devono essere memorizzate e monitorate in relazione alla loro evoluzione nel tempo. La base di dati sarà in grado di permettere consultazioni puntuali o statistiche su arbitrari intervalli di tempo, pertanto nessuna informazione può essere memorizzata staticamente o eliminata con procedure distruttive.

Nella progettazione del Data Layer e del database del sistema, si punta a soddisfare i seguenti obiettivi:

- Deve essere possibile effettuare ricerche puntuali ma anche consultazioni ad ampio spettro con generazione di report;
- Il sistema deve essere in grado di ricostruire l'evoluzione temporale degli eventi registrati
- I sistemi di reporting dovranno essere comunque assoggettati ad un controllo sulle autorizzazioni ovvero sul profilo richiedente l'estrazione.

Il cuore delle funzionalità del sistema è garantito dalle componenti interne del server di Accreditamento e Monitoraggio come mostrato in figura 20. L'intera procedura di accreditamento, unitamente al flusso di mantenimento e di variazione degli accreditamenti, è gestita dal componente Sistema di **Accreditamento**. Questo riveste un ruolo centrale in merito ai processi che riguardano l'accreditamento degli Enti.

Mediante l'apposito modulo di Sistema di gestione dei flussi, il Sistema di Accreditamento guida le utenze nei vari workflow (descritti nel dettagli più avanti) che presiedono ai processi di Accreditamento, di Auditing, di Manutenzione dello stato di accreditamento e di Variazione dello stato di Accreditamento.

L'intero sistema garantisce che ogni utenza possa accedere solo agli ambienti sui quali dispone dei permessi necessari. E' quindi previsto un sottoinsieme di componenti che presiedono alle necessarie operazioni di autenticazione e alla gestione dei permessi: il Sistema di autenticazione ed il modulo di profilazione ACL.

Riguardo l'autenticazione e la gestione dei permessi, il sistema prevede un completo disaccoppiamento tra politiche di autorizzazione e codice dell'applicazione. Questa scelta

consente la modifica e la ridefinizione dei permessi degli utenti senza richiedere modifiche al codice – caratteristica di vitale importanza in vista di una articolata politica delle autorizzazioni all'accesso.

La struttura e la logica del modulo ACL garantisce la libertà di definire i permessi in modo gerarchico, determinando l'intera mappa degli accessi dei ruoli di utenza alle singole funzionalità dell'applicazione.

A valle del processo di Accreditamento, un Ente deve avere la possibilità di offrire i servizi e di presentare l'offerta dei servizi erogabili. Il sistema prevede la separazione tra le funzioni relative all'Accreditamento e quelle successive di attività di partecipazione. L'apposito componente, il Sistema di gestione e monitoraggio, naturalmente, comunica con il Sistema di accreditamento attraverso Web Services per essere costantemente allineato sullo stato degli accreditamenti degli Enti. Pertanto ogni scrittura/modifica del Sistema di Accreditamento sarà letta/percepita dal sistema di monitoraggio. Il sottosistema di monitoraggio permette quindi a Regione di gestire le attività sulle politiche sociali (programmazione, attuazione, etc..) e agli Enti di aderirvi con le proprie offerte di servizio.

Il Sistema di **Monitoraggio** e di rilevazione della qualità permette alle utenze della Regione di monitorare le attività del Sistema di Accreditamento senza interferire con l'esecuzione dei flussi di lavoro e fornisce gli strumenti di reportistica statistica e di dettaglio sulle attività dell'Ente.

Oltre alle funzioni di monitoraggio fornite dall'apposito componente, è previsto un sistema di Log che si occupa di tenere traccia di ogni operazione, manuale o automatica, che comporti modifiche, eliminazioni ed aggiunte di informazioni sull'intero sistema. Si tratta di un componente che intercetta ogni accesso ai dati e produce un insieme di informazioni utilizzabili per ricostruire la storia di una qualsiasi operazione svolta sul sistema e, all'occorrenza, di ripristinare una situazione precedente.

I componenti di Accreditamento e Monitoraggio utilizzano il microservizio di Archivio Documentale per memorizzare in modo appropriato la documentazione inserita dai vari utenti, composta tipicamente da file PDF firmati e non.

4.4.8 MODULO ARCHIVIO

La soluzione include un modulo di gestione documentale per supportare i flussi documentali nel rispetto delle norme di gestione del documento digitale. E' realizzato su piattaforma Open Source Alfresco Community Edition in architettura SOA ed è pertanto integrabile attraverso l'invocazione di web services specializzati per tutte le operazioni di check-in, check-out, versioning, ricerca, fascicolazione, gestione allegati, trasformazione PDF, preparazione ed invio dei pacchetti destinati alla conservazione.

Accetta tutti i più comuni formati standard come Office, PDF, file firmati CADES/PADES.

Supporta i diversi flussi documentali consentendo la definizione del rispettivo ciclo di vita, demandando all'applicazione la gestione dello stato di avanzamento e i rispettivi criteri di visibilità lungo gli step di lavorazione. In base al contesto infrastrutturale ed architetture dell'amministrazione, la soluzione comprende la configurazione del modulo documentale per l'integrazione con i servizi di firma digitale, protocollo informatico e conservazione.

Risponde inoltre ai requisiti per la gestione dei documenti personali: transparent encryption della base dati, log degli accessi, cancellazione (wiping), export dei dati.

4.4.9 BI

Il componente di BI è un modulo software che utilizza le informazioni presenti nei database di Accreditamento e Monitoraggio. E' basato su piattaforma JasperReports Community Edition e consente di effettuare analisi e produrre report come ad esempio:

- Geo referenziazione degli Enti erogatori;
- Relazioni tra Enti iscritti all'Albo Regionale e l'utilizzo del fondo.
- Visualizzazione dei servizi erogati differenziati per tipologia
- Utilizzo del fondo sociale: Relazione Ente Fornitore – Comune

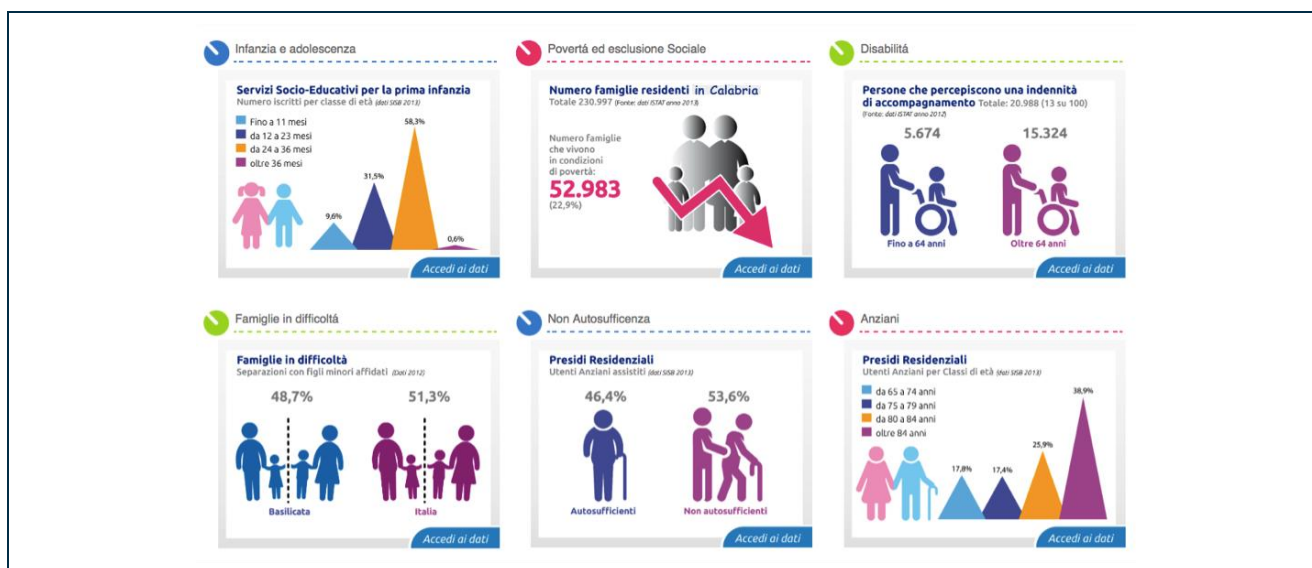


Figura 22 – Esempio di dashboard BI

I report saranno costruiti attraverso l'utilizzo di appositi tool di misurazione open source in grado di garantire le seguenti funzionalità:

- Consentire di interrogare, visualizzare, avvertire e comprendere le metriche indipendentemente da dove sono memorizzate.
- Analizzare in profondità grandi volumi di dati
- Creare ed esplorare dashboard dinamiche e condivisibili con il team.
- Comprendere i dati ed esportarli attraverso le metriche stabilite.

4.4.10 LOG CENTRALIZZATO

Per il monitoraggio dei log del sistema verrà utilizzato il protocollo di monitoraggio GELF che permetterà di centralizzare tutti i log applicativi dell'intera infrastruttura. Ciò permetterà di individuare e risolvere i presunti problemi in maniera più veloce, senza bisogno di accedere a più dispositivi per analizzare i log.

Viene configurato all'interno dei file di configurazione del progetto assegnando un nome univoco e una chiave di autenticazione alfanumerica.

Attraverso un pannello di consultazione vengono visualizzati i log applicativi dal più recente al meno recente. Per ogni log interessato sarà disponibile una finestra con tutti i dettagli relativi a quel dato errore: severità, data e ora, descrizione completa, host di provenienza, client browser, ecc.

Filtri di ricerca avanzata consentiranno di visualizzarli per data, criticità, host, client browser, ecc.

I Log potranno essere condivisi da diversi utenti sia tramite la semplice visualizzazione sia attraverso la gestione del monitoraggio.

4.5 ATTIVITÀ CORRELATE

4.5.1 INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE

4.5.1.1 INFRASTRUTTURA

Per la messa in esercizio del sistema, la committente dovrà procedere con l'installazione e la configurazione degli ambienti. Nella presente offerta, oltre al supporto all'installazione delle applicazioni sviluppate, è previsto il supporto per la definizione della configurazione di cui riportiamo di seguito una configurazione di riferimento in grado di garantire il bilanciamento del carico, la scalabilità e l'affidabilità dell'architettura informatica preposta all'erogazione del servizio:

Applicativo SISRC

N° 1 Cluster composto da n° 6 server rispettivamente:

- n° 2 per la parte PHP / Apache (**Application Server**);
- n° 2 per la parte Apache pura (**Load Balancer**);
- n° 2 per la parte MySQL (**Database**)

e n°4 switch di rete rispettivamente:

- n°2 per la parte pubblica (dove saranno collegati i Load Balancer);
- n°2 per la parte privata (dove saranno collegati Load Balancer, Application Server e Database)

Nello specifico ogni gruppo di componenti sarà così strutturato:

Application Server:

Caratteristiche:

- Disco: 50GB;
- Ram: 8GB;
- Cpu: Quadcore;
- O.S.: FreeBSD11.0.

Installazione e setup dei software necessari:

- Apache24;
- PHP 7.1;
- Librerie Pear.

All'interno della DocumentRoot del progetto si effettuerà il deploy degli ambienti: QA per Quality e Testing; TEST per collaudo e demo Cliente; PROD per rilascio in esercizio.

Si procederà dunque con il setup dei file di configurazione necessari al funzionamento della soluzione ovvero il collegamento al database, al sistema di log, al mail_config ed al documentale storage. Successivamente si procederà col setup dei file di configurazione di Apache indicando la DocumentRoot del progetto.

Load Balancer:

Caratteristiche:

- Disco: 20GB;
- Ram: 8GB;
- Cpu: Quadcore.

Installazione e setup dei software necessari:

- Apache24.

Seguirà il setup dei file di configurazione e dei template di Apache in modo da garantire in fase di richiesta il bilanciamento del carico sui vari Application Server.

Database**Caratteristiche:**

- Disco: 100GB;
- Ram: 16GB;
- Cpu: Quadcore.

Installazione e setup dei software necessari:

- MySQL5.7.

Per disporre di copie dei dati in alta affidabilità sarà necessario attivare la replication circolare, formata da nodi master-slave, che consentirà di eseguire query per modificare i dati su entrambi i nodi.

Dovranno essere create le cartelle fondamentali per il funzionamento di MySQL e impostare il file di configurazione generale.

Nota bene: il set di informazioni minime per l'inizio della progettazione del SISRC quali ad esempio

- Predisposizione ed accesso ad ambienti di TEST e PROD;
- Specifiche di integrazione con altri sistemi;
- Specifiche di eventuali Database da importare;

devono essere fornite da Regione entro un mese dall'avvio del contratto.

Modulo Documentale

- n° 2 server per la componente Web (**Web Server**);
- n° 1 server per la componente (**Load Balancer**);
- n° 1 server per il DataBase MySQL;
- n° 1 File server o Storage (NAS) per la componente **Storage**.

Le caratteristiche di riferimento sono le seguenti:

Caratteristiche Server:

- Disco: 50GB;
- Ram: 8GB;
- Cpu: Quadcore;
- O.S.: FreeBSD11.0.

Installazione e setup dei software necessari:

- Apache24;

Database

Caratteristiche:

- Disco: 500GB;
- Ram: 16GB;
- Cpu: Quadcore.

Installazione e setup dei software necessari:

- MySQL
- Alfresco

File Server

Caratteristiche:

- Disco: 1 TB;
- Ram: 4GB;
- Cpu: Quadcore.

4.5.1.2 APPLICATIVO

In questa fase saranno necessarie tutte le operazioni di caricamento dei contenuti pubblici e statici che serviranno agli utenti per usufruire delle procedure del sistema. Nello specifico sarà configurata la parte pubblica e documentale col set minimo di informazioni come segue:

Informativa Pubblica:

- News;
- Contatti;
- Faq;
- Manuale d'uso
- Documenti (Delibere, Regolamenti, etc.);
- Altro.

Contenuti privati

- Gestione Requisiti di accreditamento
 - Tipologia
 - Riferimenti
 - Esenzioni
 - Descrizione
 - Servizi associati

4.5.2 CARICAMENTO INIZIALE

Per procedere alla migrazione delle procedure (accreditamento, registrazione Enti, etc.) già validate attualmente gestite dalla Regione è necessario procedere ad un inventario di quelli che sono i formati con cui sono attualmente gestite. Per garantire una normalizzazione dei dati e procedere a una loro validazione e quindi alla migrazione sul nuovo sistema sarà definito un formato canonico di riferimento che conterrà tutte le informazioni necessarie in modo da rendere i dati compatibili con il formato target. Il processo di normalizzazione garantisce la compatibilità del dato indipendentemente dal formato e alla consistenza rispetto ad adeguamenti normativi che riguardano sia la sintassi sia la semantica del dato.

Il primo passo quindi prevede di definire la forma canonica associata al set di dati e formati che dovranno popolare il nuovo sistema. Il formato canonico sarà definito tramite un file XML con relativa struttura di validazione sintattica basata su XSD.

Una volta definito il formato canonico saranno definiti degli estrattori che prelevano i dati esistenti li analizzano, effettuano le operazioni di “Data Cleaning” necessarie e applicano le trasformazioni necessarie a trasformarle nella forma canonica relativa.

Questa tipologia di approccio implementa una **governance unica** per la gestione dei dati che ne garantisce la qualità e il rispetto delle normative in ambito di privacy e tutela delle informazioni sulla base della normativa vigente.

Per l’attuazione del processo sarà utilizzato un tool di **ETL (Extract Transform Load)** che gestisce in modo integrato tutte le fasi necessarie, garantendo “robustezza” e “affidabilità” visto la dimensione e l’importanza delle informazioni. Un sistema del genere permette di monitorare l’intero processo di migrazione, rilevando eventuali anomalie e applicando di volta in volta le azioni correttive necessarie.

Nota Bene: Sarà necessario ricevere entro un mese dall’avvio del contratto la lista degli Enti già accreditati e già validati da Regione. Successivamente e fino al rilascio in ambiente di collaudo, saranno necessarie, sempre da parte di Regione, le eventuali integrazioni di altri Enti che si accrediteranno in modo da rilasciare in esercizio una base dati coerente e già omogenea alla situazione in essere.

4.5.3 SUPPORTO OPERATIVO

Il servizio di supporto, è spesso propedeutico o preliminare o integrativo ai servizi applicativi e principalmente prevedono il supporto al disegno/ridisegno dei processi oppure verte sulle esigenze della Regione di volta in volta definite sulla base dei provvedimenti amministrativi che entrano in vigore; sono quindi oggetto di analisi tutte le indicazioni provenienti dalle promulgazioni delle Deliberazioni della Giunta Regionale, dagli avvisi pubblicati sul Bollettino Ufficiale della Regione, dai Regolamenti Regionali o dalle Determine Direttoriali.

Questo scenario rende fondamentale, la presenza di un team dedicato in grado di intervenire per offrire una soluzione efficace al recepimento delle incombenti esigenze dell’amministrazione.

La principale caratteristica del team sarà la capacità di attivarsi immediatamente e di dare seguito alle indicazioni presenti nel provvedimento in tempi soddisfacenti per il Cliente. Ne consegue, che immediatamente si determinano degli incontri con la Regione per l’analisi dei testi e la raccolta dei requisiti.

Ulteriori caratteristiche del team di lavoro dedicato, affinché sappia affrontare e garantire una soluzione efficiente alle problematiche, è godere di una preparazione specifica per i seguenti aspetti:

- a) legale;
- b) processo;
- c) tecnico;
- d) di supporto.

4.5.3.1 A - LEGALE

L’aspetto legale è determinante al fine di inserire nel più ampio contesto di riferimento le nuove norme dettate dai provvedimenti che di volta in volta entrano in vigore.

La consulenza non verte ovviamente sul merito del nuovo provvedimento, che si ritiene ineccepibile, ma si riferisce a livello complessivo, in riferimento a precedenti regole già adottate nella soluzione informatica, per scongiurare il rischio che le nuove introduzioni possano essere in

contrasto con le precedenti o che la raccolta delle informazioni non risulti sufficientemente completa per esigenze di monitoraggio del dato.

In tal senso, uno scenario concreto potrebbe essere ad esempio che la verifica della soluzione che si intende intraprendere sia conforme alle regole tecniche del CAD in materia di firma digitale e di autenticità del produttore del documento informatico oppure a precedenti normative che disciplinano principi di carattere generale, come l' Art.43 comma 1 del D.P.R. n.445/2000 che obbliga le Pubbliche Amministrazioni a non richiedere le informazioni già contenute in documentazione in suo possesso.

Questa consulenza è determinata dal ricorso a figure professionali continuamente aggiornate sui temi della digitalizzazione attraverso la partecipazione agli incontri organizzati dall'Agenzia per l'Italia Digitale o da altri *players* istituzionali mediante seminari e *webinar* volti a divulgare il *know-how* negli operatori del settore.

4.5.3.2 B - PROCESSO

L'analisi di processo è un punto fermo della metodologia seguita dal team di lavoro che viene svolta direttamente attraverso sessioni di analisi presso il Cliente finale allo scopo di renderlo più efficace. La metodologia base prevede l'intervista individuale e/o collettiva e la raccolta delle informazioni direttamente interfacciandosi con la Regione, con la quale si crea un vero e proprio confronto costruttivo allo scopo di sviscerare i punti nevralgici della nuova disposizione normativa da implementare.

Spesso la riprogettazione dei processi si pone come obiettivo anche quello di avere una struttura più snella ed elastica, ed è rivolta in particolare ai processi critici dell'organizzazione, cioè quelli che hanno un impatto rilevante sul servizio / prodotto finale e sulla conseguente soddisfazione del Cliente / utente. In questo senso l'attività di è orientata ad aumentare il valore atteso del processo e la sua percezione di utilità e di impatto sul Cliente / utilizzatore finale.

Tale metodologia rappresenta un concreto valore aggiunto in termini di processo, poiché pone a confronto tutti i funzionari e gli operatori dell'amministrazione pubblica che dovranno poi ricoprire un ruolo attivo sui sistemi regionali portandoli sin da principio ad evidenziare potenziali criticità e indicare al team di lavoro, sin dalla loro presa in carico dell'attività, la necessità di focalizzarsi con particolare attenzione su tali punti.

4.5.3.3 C - TECNICO

L'attività consulenziale di natura tecnica che viene proposto ricopre un aspetto significativo ed influente per la conduzione dei sistemi.

Tale attività culmina con la proposta concreta di specifiche funzionali in grado di dare evidenza a quanto previsto e raccolto nel corso delle sessioni di analisi, mettendo effettivamente in piedi la soluzione tecnica implementativa.

Sebbene sia tangibile solo il documento finale della proposta implementativa, alla sua base vi sono numerose attività di valutazione tipicamente tecniche che variano e spaziano dalla disposizione degli elementi nelle singole interfacce, alla capacità di sintetizzare le fasi essenziali di ogni processo.

Al primo aspetto è dedicata molta attenzione nell'ottica di offrire interfacce snelle e di facile consultazione, senza che al tempo stesso esse perdano nessuno dei passi procedurali previsti dai provvedimenti amministrativi. Il lavoro grafico, che non consta soltanto della scelta cromatica delle interfacce, è minuziosamente dedicato allo studio delle *user experience* per l'ottenimento dei migliori risultati possibili in termini di usabilità e di compatibilità con i principali strumenti a disposizione degli operatori.

La capacità di sintetizzare le fasi del processo, invece, è l'altro elemento essenziale affinché il sistema sia di pratico e facile uso. Tale attività si manifesta nell'adozione di criteri di propedeuticità e di controllo tra le fasi e le singole sottofasi, per rendere l'informazione digitata dagli operatori priva di ogni ridondanza e per quanto possibile priva di errori. Vincoli di propedeuticità tra gli importi, validazione dei formati dei documenti caricati, criteri logici nella determinazione delle possibili modifiche ai dati presenti, step di conferma per i principali punti critici dell'applicazione, sono solo alcuni esempi che vi sono alla base del documento di specifiche implementative che viene proposto al Cliente.

4.5.3.4 D - DI SUPPORTO

L'attività di supporto è forse la più velata tra le numerose attività che saranno svolte dal team dedicato alla conduzione del sistema SISRC e comprende ogni altra attività accessoria sin qui non menzionata e svolta a supporto della *customer satisfaction*.

Tra le principali attività appartenenti a questa categoria vi sono:

- produzione di documentazione specifica, correlata ad attività di presentazione del Cliente nei confronti dei propri interlocutori (slides, indicatori di risultato, presentazioni PowerPoint, ecc.);
- partecipazione con ruolo di relatori ad eventi indetti dalla Regione Calabria.

4.5.4 MANUTENZIONE CORRETTIVA ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA

4.5.4.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA ADEGUATIVA (MAC/MAD)

Sono incluse tutte quelle attività che trattano:

- la **manutenzione correttiva**, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi;
- la **manutenzione adeguativa**, che comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

Gli obiettivi della fornitura MAC sono così definiti:

- mantenere operativa la soluzione software attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione delle malfunzioni;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione software (in questo contesto definita come manutenzione adeguativa).
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori (vedere anche la classe Assistenza in remoto e in locale - ASS);
- assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dei prodotti da parte del relativo fornitore.

Entrambi i processi (MAC/MAD) transitano attraverso numerose fasi in cui è coinvolto l'intero modello organizzativo e architetturale a disposizione del servizio di manutenzione, articolato attraverso le strutture dell'help desk di primo livello, dell'help desk di secondo livello, del Team di

manutenzione e del Responsabile della manutenzione, prendendo in considerazione le seguenti variabili che impattano in maniera decisiva sui rischi e la qualità del servizio:

- il grado di manutenibilità delle applicazioni in termini di modularità, linguaggi di programmazione, stile di programmazione, accuratezza della validazione e del test, presenza e qualità della documentazione;
- la disponibilità del codice sorgente;
- la disponibilità di risorse interne od esterne dedicate alla manutenzione;
- il livello di servizio richiesto;
- la conoscenza delle applicazioni e dell'ambiente da parte del personale incaricato della manutenzione;

Il processo è riassumibile in cinque momenti essenziali quali:

- analisi della problematica;
- progettazione della soluzione;
- sviluppo della soluzione;
- testing della soluzione;
- rilascio della soluzione.

Di seguito si riportano tutte le fasi del processo di manutenzione correttiva/adeguativa attraverso uno schema di sintesi, volto ad evidenziare: le singole fasi del processo; gli attori coinvolti; lo scenario di input della fase; il contesto in output al termine della singola attività.

Macroattività	Attori coinvolti	Input	Output
1.Apertura Segnalazione	Help Desk I livello, Help Desk II livello	Segnalazione di anomalia	Ticket aperto nel sistema di Trouble Ticketing "Mantis".
L'Help Desk I livello apre una segnalazione recepita anche dall'Help Desk II livello il quale a sua volta inoltra la segnalazione al Team di Manutenzione specificando la categoria di criticità.			
2.Valutazione Anomalia	Responsabile Manutenzione (Fornitore)	Ticket assegnato al Team di Manutenzione da analizzare, baseline di riferimento (software e/o base informativa e/o documentazione tecnico/funzionale) su cui eseguire l'analisi dell'errore	Ticket preso in carico
Il Responsabile Manutenzione esegue un'analisi di alto livello per capire se si tratta effettivamente di un'anomalia applicativa. Se l'anomalia è confermata allora prende in carico il ticket, fornendo immediato riscontro di presa in carico. Nel caso l'anomalia non sia di competenza della struttura perché dovuta ad errori tecnico/operativi, viene fornito supporto alla struttura di competenza. Se la segnalazione è valutata un enhancement o non sia riproducibile, il ticket viene rifiutato specificandone la motivazione. Se l'anomalia si riferisce a software in garanzia di altro fornitore, si procede a trasferire ad esso la sua risoluzione, in nome e per conto del committente, controllandone l'esito.			

3.Progettazione intervento	Responsabile Manutenzione e Team di Manutenzione (Fornitore)	Ticket	Specifiche funzionali del software, specifiche di interfaccia dei servizi verso i sistemi informativi esterni (ove applicabili), specifiche tecniche del software, specifiche di dettaglio della base dati
Il Responsabile Manutenzione coordina il Team che effettua la diagnosi del problema e produce le specifiche funzionali/tecniche della soluzione. Qualora l'anomalia fosse ad elevata criticità, il Responsabile può proporre un workaround al Committente al fine di minimizzare gli impatti sugli utenti e/o ulteriori effetti indesiderati. Il Responsabile stima la durata in base all'effort necessario, attribuisce all'intervento una priorità che ne consenta la schedulazione rispetto alle altre richieste già pervenute e identifica un Responsabile per la Risoluzione della Segnalazione (ed eventualmente le risorse a supporto). Nel caso il Team di Manutenzione sia in un momento di picco di lavoro e incapace a risolvere l'anomalia nei tempi definiti dai Livelli di Servizio, il Responsabile può richiedere il supporto del Team di Sviluppo oppure richiedere l'intervento delle figure apicali di Governo della fornitura per l'assegnazione di risorse disponibili nel Pool di Risorse Aggiuntivo.			
4.Aggiornamenti a check-list sviluppo e codice Test	Team manutenzione e Quality assurance team (Fornitore)	Specifiche funzionali del software, specifiche di interfaccia dei servizi verso i sistemi informativi esterni (ove applicabili), specifiche tecniche del software, specifiche di dettaglio della base dati	Checklist di sviluppo (nuova versione), codice di Test aggiornato
Il Team dedicato alla Manutenzione e il Quality assurance team producono una nuova versione della checklist di sviluppo e se necessario aggiornano gli script di Test da utilizzare nella fase di Testing.			
5.Esecuzione intervento	Responsabile Risoluzione Segnalazione e Team manutenzione (Fornitore)	Elenco delle componenti software, dati e documentazione suscettibili di modifica per l'eliminazione dell'anomalia	Componenti software, software release notes, documenti per la predisposizione della manualistica utente e dei documenti di gestione
Il Responsabile per la Risoluzione della Segnalazione esegue tutte le attività necessarie a portare a buon fine l'intervento: o modifica componenti software o esecuzione casi di Test unitario o verifica che i parametri di qualità del software, fissati nel Piano di Qualità, non abbiano subito alcun degrado ad opera dell'intervento.			
6.Test	Team manutenzione e Quality assurance team (Fornitore)	Componenti software, Software release notes, Checklist di sviluppo (nuova versione), Codice di Test,	Risultati dei Test di componente, release notes di sviluppo, Report degli Indicatori di Qualità relativi al codice sviluppato

		Documenti per la predisposizione della manualistica utente e dei documenti di gestione	
La struttura preposta dal fornitore prepara l'ambiente di Test. Il Team della Factory di Test esegue i casi Test identificati nella fase di progettazione e le verifiche sulla qualità del codice e fornisce i risultati al Team di Manutenzione.			
7. Consegna	Cliente, Responsabile Manutenzione e Capo Progetto	Componenti software, Software release notes, Documenti per la predisposizione della manualistica utente e dei documenti di gestione, Checklist di sviluppo (nuova versione), Codice di Test, Risultati dei Test di componente, release notes di sviluppo, Report degli Indicatori di Qualità relativi al codice sviluppato	Componenti software, Software release notes, Manualistica utente e documenti di gestione, Checklist di sviluppo (nuova versione), Codice di Test, Risultati dei Test di componente, release notes di sviluppo, Report degli Indicatori di Qualità relativi al codice sviluppato
Ai fini della consegna a Cliente di tutti gli output di fase prodotti sino al Test delle componenti software, il Responsabile Manutenzione, considerata comunque l'esigenza di continuare a fornire un supporto sino alla validazione dell'intervento, rispondendo tempestivamente a tutte le problematiche che dovessero emergere nella fase di integrazione e validazione, è tenuto a: -o Rivedere <i>deliverable</i> e documentazione chiave dell'intervento; -o Valutare ed attestare il risultato complessivo dell'intervento confermando il conseguimento di tutti gli obiettivi fissati ed il rispetto degli eventuali vincoli definiti; -o Assicurare la conclusione di tutte le attività di intervento; -o Verificare ed attestare il rispetto dei Livelli di Servizio sulla qualità della fornitura.			
8. Integrazione e validazione	Team di Manutenzione (Fornitore), Cliente	Componenti software, software release notes, checklist di sviluppo (nuova versione), codice di Test, documenti per la predisposizione della manualistica utente e dei documenti di gestione, Risultati dei Test di componente	Piano dei Test e checklist di integrazione, risultati dei Test di integrazione, release notes di integrazione, sistema funzionante in ambiente di integrazione. Piano dei Test e checklist di pre-produzione, risultati dei Test di pre-produzione, release notes di pre-produzione, sistema funzionante in ambiente di

			pre- produzione, verbale di validazione interna.
Il Cliente esegue i Test di integrazione, i Test di pre-produzione e la validazione interna e formalizza il risultato nel verbale di validazione interna.			
9. Accettazione	Cliente	Verbale di validazione	Autorizzazione del rilascio formale
Il Responsabile Manutenzione verifica il corretto funzionamento dell'operazione che aveva identificato inizialmente il malfunzionamento e nel caso il problema sia stato risolto autorizza a procedere col passaggio in Produzione.			
10. Rilascio in Produzione	Cliente	Autorizzazione del rilascio formale	Software rilasciato in ambiente di Produzione. Segnalazione di chiusura nel sistema di gestione delle anomalie applicative
Il Team rilascia il software in ambiente di Produzione.			
11. Chiusura segnalazione	Help Desk I livello, Help Desk II livello, Responsabile della manutenzione	Notifica avvenuto passaggio in Produzione del software	Ticket chiuso
Il Responsabile Manutenzione viene notificato dell'avvenuto rilascio in Produzione del software e chiude il ticket.			

4.5.4.2 MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)

La manutenzione evolutiva comprende le attività di progettazione, realizzazione, test e rilascio di nuovi componenti informatici.

Il raggiungimento degli scopi di volta in volta richiesti dal Cliente, passa attraverso uno specifico processo implementativo basato su fasi obbligatorie e volte a garantire la qualità del lavoro e la *customer satisfaction*.

La tabella sottostante è riepilogativa delle fasi del processo della **MEV**:

Macro attività	Attori coinvolti	Input	Output
1. Definizione dei Requisiti	Cliente		Specifiche dei requisiti architetturali e funzionali, Stima Effort
Il cliente definisce i requisiti architetturali e funzionali e gli indicatori di qualità da soddisfare nella richiesta di intervento e stima l' <i>effort</i> necessario per la realizzazione dell'intervento stesso.			
2. Apertura Segnalazione	Cliente, Team di manutenzione del Fornitore	Specifiche dei requisiti architetturali e funzionali, Stima Effort	Ticket assegnato al team di manutenzione
Il Cliente apre una segnalazione al Fornitore relativamente ad un intervento di manutenzione evolutiva (MEV) per la realizzazione di nuove funzionalità del sistema.			
3. Progettazione	Responsabile Manutenzione e	Ticket	Specifiche funzionali del software, specifiche di

	Team di Manutenzione (Fornitore)		interfaccia dei servizi verso i sistemi informativi esterni (ove applicabili), specifiche tecniche del software, specifiche di dettaglio della base dati, Piano delle Attività
Il Responsabile Manutenzione analizza i requisiti e produce le specifiche funzionali/tecniche della soluzione. In questa fase stima la durata dell'effort necessario, attribuisce all'intervento una priorità che ne consenta la schedulazione rispetto alle altre richieste pervenute e identifica un responsabile per la realizzazione della richiesta (e le risorse a supporto). Nel caso il Team di Manutenzione sia in un momento di picco di lavoro e incapace a svolgere l'intervento nei tempi definiti dai Livelli di Servizio, il Responsabile Manutenzione può richiedere il supporto del Team di Sviluppo dedicato all'ambito applicativo oppure richiedere al Capo Progetto l'assegnazione di risorse disponibili nel Pool di Risorse Aggiuntivo.			
4.Approvazione del Piano delle attività	Cliente	Piano delle Attività	Piano delle Attività approvato
Il cliente approva il Piano delle Attività formalmente presentato dal Responsabile Manutenzione controllando che siano rispettati i contenuti richiesti: descrizione e pianificazione temporale delle attività, numero di risorse suddivise per Profilo Professionale, giornate uomo per ciascuna risorsa, output attesi.			
5.Aggiornamento o check-list di sviluppo e codice Test	Team di Manutenzione Factory di TEST fornitore	Specifiche funzionali del software, specifiche di interfaccia dei servizi verso i sistemi informativi esterni (ove applicabili), specifiche tecniche del software, specifiche di dettaglio della base dati	Checklist di sviluppo (nuova versione), codice di Test aggiornato
Il Team dedicato alla Manutenzione della Factory di Test produce una nuova versione della checklist di sviluppo e se necessario aggiorna gli script di Test da utilizzare nella fase di Test.			
6.Realizzazione	Responsabile di Manutenzione e Team di Manutenzione	Elenco delle componenti software, dati e documentazione suscettibili di modifica per l'eliminazione dell'anomalia	Componenti software, software release notes, documenti per la predisposizione della manualistica utente e dei documenti di gestione
Il Responsabile Manutenzione controlla che il Team abbia eseguito tutte le attività necessarie a portare a buon fine l'intervento: • modifica componenti software; • esecuzione casi di Test unitario; • verifica che i parametri di qualità del software, fissati nel Piano di Qualità, non abbiano subito alcun degrado ad opera dell'intervento.			
7.Test	Team di Manutenzione Factory di Test e Team di Manutenzione fornitore	Componenti software, Software release notes, Checklist di sviluppo (nuova versione), Codice di Test, Documenti per la predisposizione della manualistica utente e dei documenti di gestione	Risultati dei Test di componente, release notes di sviluppo, Report degli Indicatori di Qualità relativi al codice sviluppato
La struttura preposta dal fornitore prepara l'ambiente di Test. Il Team della Factory di Test			

esegue i casi Test identificati nella fase di progettazione e le verifiche sulla qualità del codice e fornisce i risultati al Team di Manutenzione.			
8. Consegna	Cliente, Responsabile Manutenzione e Capo Progetto fornitore	Componenti software, Software release notes, Documenti per la predisposizione della manualistica utente e dei documenti di gestione, Checklist di sviluppo (nuova versione), Codice di Test, Risultati dei Test di componente, release notes di sviluppo, Report degli Indicatori di Qualità relativi al codice sviluppato	Componenti software, Software release notes, Manualistica utente e documenti di gestione, Checklist di sviluppo (nuova versione), Codice di Test, Risultati dei Test di componente, release notes di sviluppo, Report degli indicatori di Qualità relativi al codice sviluppato
Ai fini della consegna di tutti gli output di fase prodotti sino al Test delle componenti software, il Responsabile Manutenzione, considerata comunque l'esigenza di continuare a fornire un supporto al Cliente sino alla validazione dell'intervento rispondendo tempestivamente a tutte le problematiche che dovessero emergere nella fase di integrazione e validazione, è tenuto a: • rivedere <i>deliverable</i> e documentazione chiave dell'intervento • valutare ed attestare il risultato complessivo dell'intervento confermando il conseguimento di tutti gli obiettivi fissati ed il rispetto degli eventuali vincoli definiti • assicurare la conclusione di tutte le attività di intervento • verificare ed attestare il rispetto dei Livelli di Servizio sulla qualità della fornitura			
9. Integrazione e validazione	Team di Manutenzione fornitore, Cliente	Componenti software, software release notes, checklist di sviluppo (nuova versione), codice di Test, documenti per la predisposizione della manualistica utente e dei documenti di gestione, Risultati del Test di componente	Piano dei Test e checklist di integrazione, risultati dei Test di integrazione, release notes di integrazione, sistema funzionante in ambiente di integrazione, piano dei Test di pre-produzione, risultati dei Test di pre-produzione, release notes di pre-produzione, sistema funzionante in ambiente di pre-produzione, verbale di validazione interna
Il Cliente verifica l'intervento richiesto sia rispetto a gli indicatori di qualità definiti in fase di richiesta intervento sia funzionalmente eseguendo i Test di integrazione, i Test di pre-produzione e la validazione interna e formalizzando il risultato nel verbale di validazione interna.			
10. Rilascio in Produzione	Team di Manutenzione fornitore, Cliente	Autorizzazione del rilascio formale	Software rilasciato in ambiente di Produzione.
Il Team di Manutenzione rilascia il software in ambiente di Produzione ed il Cliente chiude la richiesta di intervento.			
11. Chiusura Richiesta	Help Desk I livello, Help Desk II livello,	Notifica avvenuto passaggio in Produzione del software	Ticket chiuso

	Responsabile Manutenzione fornitore		
Il Responsabile Manutenzione viene notificato dell'avvenuto rilascio in Produzione del software e chiude il ticket.			

La Manutenzione Evolutiva sarà oggetto di documenti integrativi sulla base di quelle che saranno le esigenze che il Cliente Finale vuole e deve gestire.

4.5.5 FORMAZIONE

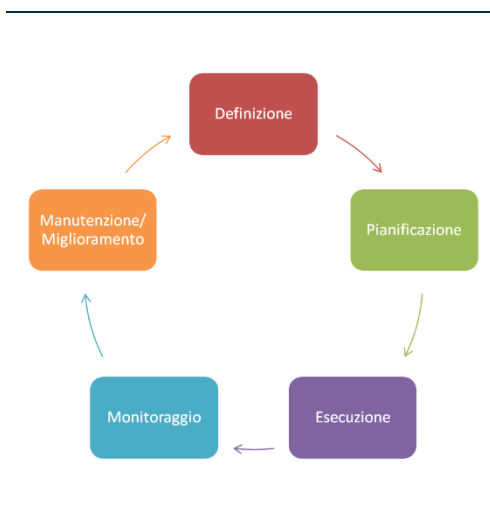
Affinché le risorse coinvolte nell'ambito della fornitura abbiano le competenze necessarie per fornire elevati livelli di servizio è fondamentale garantire che le stesse siano costantemente allineate sulle conoscenze e competenze funzionali, di tematica, tecnologiche ed infrastrutturali riguardanti le forniture in ottica del modello architetturale dell'ecosistema digitale nazionale. E' altresì necessario che siano applicati appositi processi per individuare tempestivamente eventuali gap formativi.

Per questo motivo saranno utilizzate le metodologie per l'assessment del livello formativo e la pianificazione degli interventi formativi da applicare alle risorse coinvolte. L'obiettivo è quello di estendere e/o rafforzare efficacemente le competenze delle figure professionali impegnate sia su tematiche funzionali che su aspetti di carattere tecnologico.

La metodologia applicata prevede la formazione e l'aggiornamento costante delle competenze del personale impiegato sugli ambiti di carattere tematico, funzionale e tecnologico.

Da un punto di vista metodologico, le attività di formazione continua delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi prevede un approccio iterativo secondo le seguenti fasi:

- **Definizione del programma di formazione:** assessment del livello formativo delle risorse coinvolte ed individuazione delle necessità (evoluzioni tematiche e tecnologiche previste dalla fornitura);
- **Pianificazione:** programmazione, secondo una frequenza concordata e condivisa con il cliente (mensile, semestrale, a richiesta), delle attività di formazione necessarie;
- **Esecuzione:** rappresenta la fase di implementazione ed erogazione della formazione;
- **Monitoraggio:** rappresenta la fase candidata al monitoraggio continuo dei risultati raggiunti per verificare il livello formativo raggiunto;
- **Manutenzione e miglioramento:** è la fase che raccoglie le attività necessarie per garantire l'iteratività del processo formativo.



In funzione dello scopo da raggiungere saranno attivati appositi percorsi didattici se ne riporta di seguito una sintesi:

- **Addestramento del personale** - Strutturato attraverso formazione in aula oppure attraverso corsi on line erogati da enti specializzati opportunamente selezionati.

- **Seminari ad hoc** - Sessioni formative tematiche fortemente focalizzate sui servizi da erogare nell'ambito della specifica fornitura.
- **Training on the job** - Acquisizione rapida della conoscenza teorica e pratica, per i nuovi inserimenti o per eventuali subentri, opportunamente supervisionata attraverso l'affiancamento di risorse più esperte.
- **Tutoring** - Prevede la crescita formativa delle risorse meno esperte attraverso l'identificazione ed il supporto di riferimenti tecnologici e funzionali consentendo quindi ingressi di risorse in staff mediante un processo graduale.
- **Autoformazione** - Per tutta la durata della fornitura, per approfondire le tematiche in modalità di self-training, le risorse potranno fare riferimento alla documentazione, opportunamente organizzata, messo a disposizione di tutte le risorse impegnate nella fornitura.

5 ATTIVITÀ IN CARICO ALLE AZIENDE DEL RTI

Nell'ambito della specifica fornitura le attività saranno svolte dalle aziende secondo la ripartizione seguente:

Azienda	Ripartizione %
MANDATARIA: ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A.	0%
MANDANTE: MUNICIPIA S.p.A.	0%
MANDANTE: PricewaterhouseCoopers Advisory	0%
MANDANTE: ENGIWEB SECURITY S.p.A.	0%
MANDANTE: NTT DATA Italia	100%
MANDANTE: SQS Italia	0%

6 CONTRIBUTO A CARICO DELL'ENTE

Ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, al presente contratto si applica il contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010.

L'Amministrazione Beneficiaria è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura del 5 per mille pari a **€ 19.514,66**.

Per approfondimenti si rimanda al sito Consip:

<http://www.consip.it/media/approfondimenti/gare-spc-consip-e-agenda-digitale-italiana-contributi-servizi-contenuti-e-date>

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

CONTRATTO ESECUTIVO SGI LOTTO 3 - SISTEMA INTEGRATO SOCIALE DELLA REGIONE CALABRIA (SISRC)

SGI LOTTO 3 - ID SIGEF 1607 (CIG 6210237BF4)

CIG DERIVATO 7731492508



INDICE

1.	DEFINIZIONI	4
2.	VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI.....	5
3.	OGGETTO DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	5
4.	EFFICACIA E DURATA	6
5.	PIANO DEI FABBISOGNI e Progetto Esecutivo.....	6
6.	EROGAZIONE DEI SERVIZI E STATI DI AVANZAMENTO	6
7.	GESTIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	8
8.	ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI.....	8
9.	COLLAUDI - VERIFICHE DI CONFORMITA'	8
10.	PENALI	9
11.	CORRISPETTIVI.....	11
12.	FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	11
13.	GARANZIA DELL'ESATTO ADEMPIMENTO	12
14.	DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO.....	13
15.	RISOLUZIONE E RECESSO.....	13
16.	FORZA MAGGIORE	14
17.	RESPONSABILITA' CIVILE	14
18.	TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI - ULTERIORI CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE	14
19.	ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI	16
20.	FORO COMPETENTE.....	16
21.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	17
22.	NOMINA A RESPONSABILE <DA VALORIZZARE IN ALTERNATIVA: SUB-RESPONSABILE> del trattamento dei dati	18
23.	INCOMPATIBILITA'	24
24.	CONTRIBUTO A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE BENEFICIARIA	24



CONTRATTO ESECUTIVO – LOTTO 3

TRA

Regione Calabria, con sede legale in Catanzaro - Cittadella Regionale, Viale Europa, Località Germaneto, C.F. 02205340793, in persona di Fortunato Varone, Dirigente Generale Reggente del Dipartimento "Lavoro, Formazione e Politiche Sociali (nel seguito per brevità anche **"Amministrazione Beneficiaria o contraente"**)

E

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., sede legale in Roma, Via San Martino della Battaglia n. 56 Cap 00185, capitale sociale Euro 31.875.000,00 (trentunomilioniottocentotrentacinquemila/00) i.v., e Euro 40.081.172,00 (quarantamilionitrentunomilacentotrentadue/00) ulteriore aumento deliberato, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 00967720285, P. IVA 05724831002, domiciliata ai fini del presente atto in Roma, Via San Martino della Battaglia n. 56 Cap 00185, in persona del Direttore Generale e legale rappresentante Ing. Dario Buttitta, nella sua qualità di impresa mandataria capo-gruppo del Raggruppamento Temporaneo oltre alla stessa la mandante Municipia S.p.A. con sede legale in Trento, Via Adriano Olivetti, 7, capitale sociale Euro 13.000.000,00 (tredicimilioni/00) i.v., iscritta al Registro delle Imprese di Trento al n. 01973900838, P. IVA 01973900838, domiciliata ai fini del presente atto in Trento, Via Adriano Olivetti, 7 e la mandante Engiweb Security S.r.l., con sede legale in Trento, Via Sommarive, 18, capitale sociale Euro 50.000,00 (cinquantamila/00) i.v., iscritta al Registro delle Imprese di Trento al n. 07962091000 P. IVA 07962091000, domiciliata ai fini del presente atto in Trento, Via Sommarive, 18, e la mandante NTT DATA Italia S.p.A., società unipersonale soggetta all'attività di direzione e coordinamento di NTT DATA EMEA Ltd con sede legale in Milano, Viale Cassala 14/A, capitale sociale Euro 33.107.160,00 (trentatremilionicentotrentamila/00) i.v., iscritta al Registro delle Imprese di Milano al n. 00513990010, P. IVA 07988320011, domiciliata ai fini del presente atto in Milano, Viale Cassala 14/A e la mandante PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A., con sede legale in Milano, Via Monte Rosa n. 91 capitale sociale Euro 7.700.000,00 (Euro settemilionisettecentomila/00), iscritta al Registro delle Imprese di Milano al n. 03230150967 P. IVA 03230150967, domiciliata ai fini del presente atto in Milano, Via Monte Rosa n. 91 e la mandante SQS Software Quality Systems Italia S.p.A. (già SQS Italia S.p.A.), con sede legale in Roma, Piazzale Luigi Sturzo n. 9, capitale sociale Euro 525.000,00 (cinquecentotrentacinquemila/00), iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 05551171001, P. IVA 05551171001, domiciliata ai fini del presente atto in Roma, Piazzale Luigi Sturzo n. 9 giusta mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in Roma dott. Alberto Vladimiro Capasso repertorio n. 95439; (nel seguito per brevità congiuntamente anche **"Fornitore"**)

PREMESSO CHE

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 5 Lotti, per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni - ID SIGEF 1607

Schema Contratto Esecutivo - Lotto 3



- (A) L'art. 20, comma 4, del D.L. n. 83/2012, come convertito con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012, n. 134, ha affidato a Consip S.p.A., a decorrere dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto medesimo, *“le attività amministrative, contrattuali e strumentali già attribuite a DigitPA, ai fini della realizzazione e gestione dei progetti in materia, nel rispetto delle disposizioni del comma 3”*.
- (B) L'art. 4, comma 3-*quater*, del D.L. n. 95/2012, come convertito con modificazioni dalla Legge n. 135/2012, ha stabilito che, per la realizzazione di quanto previsto dall'art. 20 del D.L. n. 83/2012, Consip S.p.A. svolge altresì le attività di centrale di committenza relativamente *“ai contratti-quadro ai sensi dell'articolo 1, comma 192, della legge 30 dicembre 2004, n. 311”*.
- (C) Ai sensi dell'articolo 1, comma 192, della L. n. 311/2004, *“Al fine di migliorare l'efficienza operativa della pubblica amministrazione e per il contenimento della spesa pubblica, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri sono individuati le applicazioni informatiche e i servizi per i quali si rendono necessarie razionalizzazioni ed eliminazioni di duplicazioni e sovrapposizioni. Il CNIPA stipula contratti-quadro per l'acquisizione di applicativi informatici e per l'erogazione di servizi di carattere generale riguardanti il funzionamento degli uffici con modalità che riducano gli oneri derivanti dallo sviluppo, dalla manutenzione e dalla gestione”*.
- (D) Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. n. 163/2006, ha indetto una gara a procedura ristretta, suddivisa in 5 lotti, come da bando pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S70 del 10/04/2015 e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, n. 42 del 10/04/2015, prorogata con Avviso pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S93 del 15/05/2015 e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 56 del 15/05/2015, inviando al Fornitore la lettera di invito a presentare offerta, prot. n. 30167/2015 in data 2/12/2015.
- (E) Il Fornitore è risultato aggiudicatario del Lotto 3 della predetta gara, ed ha stipulato il relativo Contratto Quadro in data 8/11/2017.
- (F) In applicazione di quanto stabilito nel predetto Contratto Quadro, ciascuna Amministrazione beneficiaria del Contratto Quadro utilizza il medesimo mediante la stipula di Contratti esecutivi, attuativi del Contratto Quadro stesso.
- (G) L'Amministrazione ha svolto ogni attività prodromica necessaria alla stipula del presente Contratto Esecutivo.
- (H) L'Amministrazione - in ottemperanza alla vigente normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro - ha integrato il “Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze” allegato ai documenti di gara, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato il presente appalto, indicando i costi relativi alla sicurezza;
- (I) Il CIG del presente Contratto Esecutivo è il seguente: CIG derivato 7731492508

TUTTO CIÒ PREMESSO SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:

1. DEFINIZIONI

- 1.1 I termini contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato, nel Contratto Quadro e nei relativi Allegati, salvo che il contesto delle singole clausole



disponga diversamente.

1.2 I termini tecnici contenuti nel presente Contratto Esecutivo hanno il significato specificato nel Capitolato Tecnico, salvo che il contesto delle singole clausole disponga diversamente.

1.3 Il presente Contratto Esecutivo è regolato in via gradata:

- a) dalle disposizioni del presente contratto e dai suoi allegati, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra il Fornitore e l'Amministrazione relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
- b) dalle disposizioni del Contratto Quadro e dai suoi allegati;
- c) dalle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 82/2005;
- d) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.

2. VALORE DELLE PREMESSE E DEGLI ALLEGATI

2.1 Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo.

2.2 Costituiscono, altresì, parte integrante e sostanziale del presente Contratto Esecutivo:

- il Contratto Quadro,
- gli Allegati del Contratto Quadro,
- l'Allegato 1 "Progetto Esecutivo" di cui all'art. 7 del Contratto Quadro.

2.3 In particolare, per ogni condizione, modalità e termine per la prestazione dei servizi oggetto contrattuale che non sia espressamente regolata nel presente atto, vale tra le Parti quanto stabilito nel Contratto Quadro, ivi inclusi gli Allegati del medesimo, con il quale devono intendersi regolati tutti i termini del rapporto tra le Parti.

Infatti, le Parti espressamente convengono che il predetto Contratto Quadro, ha valore di regolamento e pattuizione per il presente Contratto Esecutivo.

3. OGGETTO DEL CONTRATTO ESECUTIVO

3.1 Il presente Contratto Esecutivo definisce i termini e le condizioni che, unitamente alle disposizioni contenute nel Contratto Quadro, regolano la prestazione in favore dell'Amministrazione contraente da parte del Fornitore dei Servizi e, precisamente, dei servizi che saranno forniti con il Piano dei Fabbisogni, e relativo Progetto Esecutivo di cui all'Allegato 1 del presente Contratto Esecutivo.

3.2 I predetti servizi dovranno essere prestati con le modalità ed alle condizioni stabilite nel presente Contratto Esecutivo, nonché nel Contratto Quadro e relativi allegati.

3.3 Resta inoltre inteso che come previsto al paragrafo 8.3 del Capitolato Tecnico:

- i servizi di supporto organizzativo non possono essere attivati senza l'attivazione dei servizi di sviluppo software e/o dei servizi di gestione, manutenzione ed assistenza;
- in relazione ad ogni Contratto Esecutivo, il valore economico della quota dei servizi di supporto organizzativo non può superare il 50% del valore economico complessivo del Progetto Esecutivo;
- nell'ambito del servizio di sviluppo software, nel caso vengano attivati servizi di parametrizzazione e personalizzazione e/o servizi di analisi, progettazione e



realizzazione di software *ad hoc*, il Fornitore dovrà fornire i servizi di manutenzione correttiva per il periodo di garanzia del software.

4. EFFICACIA E DURATA

- 4.1 Il presente Contratto Esecutivo ha una durata pari a 48 (quarantotto) mesi, decorrenti dalla data della relativa sottoscrizione, fatti salvi i casi di risoluzione o recesso ai sensi, rispettivamente, degli artt. 21 e 22 del Contratto Quadro.
- 4.2 La durata di ciascun servizio è indicata nel Progetto Esecutivo approvato dall'Amministrazione contraente e comunque non può superare la durata del Contratto Esecutivo.

5. PIANO DEI FABBISOGNI E PROGETTO ESECUTIVO

- 5.1 Per le modalità e termini stabiliti per la definizione e le variazioni del Piano dei Fabbisogni nonché del Progetto Esecutivo, vale tra le Parti quanto stabilito negli articoli 7 e 8 del Contratto Quadro e nel Capitolato Tecnico.

6. EROGAZIONE DEI SERVIZI E STATI DI AVANZAMENTO

- 6.1 Il Fornitore ha l'obbligo di avviare l'erogazione dei servizi di cui al precedente art. 3 in favore dell'Amministrazione Beneficiaria entro i termini previsti nel Progetto Esecutivo, pena l'applicazione delle penali di cui oltre. Resta inteso che il Fornitore non potrà iniziare l'erogazione dei servizi in assenza del Piano della Qualità di cui all'art. 9.1 del Contratto Quadro, approvato dall'Amministrazione Beneficiaria.
- 6.2 Il Fornitore si impegna a consegnare, entro i termini stabiliti al successivo art. 7.1, i curricula (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche) dei propri Rappresentanti. Il Fornitore si obbliga, altresì, ove l'Amministrazione Beneficiaria lo richieda, a consegnare i curricula delle altre figure professionali impegnate nell'esecuzione del presente Contratto Esecutivo.
- 6.3 Il Fornitore si impegna altresì, ove richiesto dall'Amministrazione contraente, a consegnare entro il termine di cui al successivo art. 7.1, documentazione idonea ad attestare il possesso, da parte delle risorse impiegate nell'esecuzione dei servizi, delle certificazioni dichiarate in sede di offerta. Nel caso in cui la documentazione presentata dal Fornitore fosse carente, in tutto o in parte, e/o inidonea ad attestare il possesso delle certificazioni da parte delle risorse impiegate nell'esecuzione dei servizi, l'Amministrazione Beneficiaria, in conformità a quanto previsto al successivo articolo 16, comma 2, si riserva di risolvere il Contratto Esecutivo.
- 6.4 Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente Contratto esecutivo dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Capitolato Tecnico e presteranno la loro attività conformemente al mix espresso nel Capitolato Tecnico e relativi allegati.
- 6.5 Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, il Fornitore, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione all'Amministrazione Beneficiaria e consegnare a quest'ultima, con un preavviso di 15 (quindici) giorni solari, il curriculum della nuova figura professionale e,



- laddove richiesto dall'Amministrazione Beneficiaria, documentazione idonea ad attestare il possesso, da parte della risorsa medesima, delle certificazioni dichiarate in sede di offerta.
- 6.6 Il Fornitore riconosce, altresì, all'Amministrazione Beneficiaria la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali qualora fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione del presente Contratto Esecutivo. In tal caso, il Fornitore dovrà proporre una nuova figura professionale. L'esercizio da parte dell'Amministrazione Beneficiaria di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.
- 6.7 Nell'ipotesi di cui ai precedenti commi 6.5 e 6.6, l'Amministrazione Beneficiaria si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento del relativo curriculum.
- 6.8 Ove l'Amministrazione Beneficiaria ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione al Fornitore, il quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine di 5 (cinque) giorni solari dalla predetta comunicazione.
- 6.9 Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.
- 6.10 In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte dell'Amministrazione Beneficiaria del curriculum presentato o di decorrenza del termine di cui al precedente comma 6.8, il Fornitore si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 7 (sette) giorni solari dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dall'Amministrazione Beneficiaria, pena l'applicazione delle penali di cui oltre.
- 6.11 Nel caso in cui il Fornitore proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione dell'Amministrazione Beneficiaria, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate all'Amministrazione Beneficiaria nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare una penale d'importo pari a euro 6.000,00 (seimila/00 euro). L'Impresa prende atto che l'Amministrazione Beneficiaria, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del presente Contratto Esecutivo, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato negli Allegati al Contratto.
- 6.12 Per tutte le attività necessarie alla realizzazione del Piano dei Fabbisogni e del relativo Progetto Esecutivo, il Fornitore è tenuto a redigere uno stato di avanzamento lavori nel rispetto delle tempistiche e in conformità alle modalità stabilite al paragrafo 10.2 "Stato Avanzamento Lavori" del Capitolato Tecnico.
- 6.13 L'Amministrazione contraente si riserva di chiedere in qualunque momento al Fornitore di presentare documentazione idonea a dimostrare il rispetto dell'impegno assunto in sede di offerta con riguardo alla percentuale minima di risorse con rapporto di lavoro subordinato da impiegare nell'erogazione dei servizi. Nel caso in cui la documentazione presentata dal Fornitore fosse carente, in tutto o in parte, e/o inidonea ad attestare il rispetto dell'impegno predetto, l'Amministrazione Beneficiaria, in conformità a quanto



previsto al successivo articolo 16, comma 2, si riserva di risolvere il Contratto Esecutivo.

7. GESTIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

- 7.1 Entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di stipula del presente Contratto Esecutivo, il Fornitore nomina - e contestualmente comunica all'Amministrazione Beneficiaria - i propri Rappresentanti nelle figure di Responsabile del Contratto Esecutivo e di Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi quali interfacce dell'Amministrazione contraente. I Rappresentanti del Fornitore dovranno essere operativi a decorrere dalla rispettiva data di nomina.
- 7.2 Le attività tecniche di supervisione e controllo della corretta esecuzione del presente Contratto Esecutivo, in relazione ai servizi richiesti, sono svolte dalla Amministrazione Beneficiaria.
- 7.3 Le attività amministrative di supervisione e controllo del presente Contratto Esecutivo sono svolte dall'Amministrazione Beneficiaria, con l'eventuale supporto di Consip S.p.A.
- 7.4 Entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di sottoscrizione del presente Contratto Esecutivo, l'Amministrazione Beneficiaria comunicherà al Fornitore i dati relativi al Referente dell'Amministrazione, al quale sono demandate le attività di cui all'art. 10.7 del Contratto Quadro.

8. ATTIVAZIONE E DISMISSIONE DEI SERVIZI

- 8.1 L'attivazione dei servizi avverrà nei tempi e nei modi di cui al Capitolato Tecnico, al Piano dei Fabbisogni ed al Progetto Esecutivo.
- 8.2 L'Amministrazione contraente provvederà a concordare con il fornitore dal quale i servizi dovranno essere migrati, la sua partecipazione alle attività che ne richiedano l'intervento.
- 8.3 Alla scadenza del presente Contratto Esecutivo o in caso di risoluzione o recesso dallo stesso, il Fornitore si impegna a porre in essere tutte le attività necessarie o utili al fine di permettere la migrazione dei servizi offerti in base al predetto Contratto Esecutivo al nuovo fornitore assegnatario di una, più di una, o tutte le Amministrazioni assegnate al Fornitore.

9. COLLAUDI – VERIFICHE DI CONFORMITA'

- 9.1 Tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad accettazione/approvazione/valutazione per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti ed alle specifiche richiesti nel Capitolato Tecnico, come indicato nel capitolo 10.5.1 del Capitolato Tecnico medesimo.
- 9.2 I servizi oggetto della fornitura sono soggetti a prove di collaudo nel rispetto dei termini e delle modalità dettagliatamente stabiliti al paragrafo 8.7 del Capitolato Tecnico di cui all'Allegato A al Contratto Quadro.
- 9.3 Resta inteso che qualora in fase di primo collaudo i test effettuati non risultino conformi alle specifiche di dettaglio delle prove di collaudo, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro 10 giorni solari; l'Amministrazione contraente entro 10 giorni dal secondo invio del "pronti al collaudo" procederà ad una seconda prova di collaudo.
- 9.4 In caso di esito sfavorevole della seconda prova, se entro 30 giorni solari non si arrivi

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 5 Lotti, per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni - ID SIGEF 1607

Schema Contratto Esecutivo - Lotto 3



all'esito positivo e concordato del collaudo, per fatti direttamente imputabili al Fornitore, oltre all'applicazione delle penali previste, è facoltà dell'Amministrazione contraente di risolvere il Contratto Esecutivo.

- 9.5 Nel periodo di efficacia del presente Contratto esecutivo, il Referente dell'Amministrazione avrà facoltà di eseguire verifiche relative alla conformità dei servizi erogati al Capitolato Tecnico ed alla relativa Appendice 1 - "Indicatori di qualità della fornitura", Allegato A del Contratto Quadro, nonché sulla rispondenza dei servizi richiesti al Piano dei Fabbisogni ed al relativo Progetto Esecutivo. Il Fornitore è tenuto a prestare tutta l'assistenza e la strumentazione necessaria all'effettuazione di tali verifiche.
- 9.6 L'Amministrazione contraente provvederà, nel corso dell'esecuzione contrattuale, in conformità a quanto previsto dagli articoli 312 e ss. del D.P.R. n. 207/2010, ad accertare la regolare esecuzione del presente Contratto Esecutivo anche facendo ricorso alla documentazione contrattuale prodotta da Fornitore attestante la conformità delle prestazioni eseguite alle prescrizioni contrattuali, e ad attestare, attraverso il rilascio di apposito Certificato di verifica di conformità, che le prestazioni contrattuali siano state eseguite dal Fornitore a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contrattuali nonché delle leggi di settore. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico del Fornitore.
- 9.7 In caso di mancata attestazione di regolare esecuzione l'Amministrazione contraente provvederà a dare comunicazione a Consip S.p.A. per gli adempimenti previsti all'art. 12.10 del Contratto Quadro.
- 9.8 Su richiesta del Fornitore, il Responsabile del Procedimento dell'Amministrazione Beneficiaria emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici (ora A.N.A.C.). Il certificato verrà emesso dall'Amministrazione contraente solo a seguito della verifica di conformità delle prestazioni rese, nel rispetto delle prescrizioni previste e della normativa vigente.
- 9.9 In ogni caso, il Fornitore si obbliga a consentire all'Amministrazione contraente ed alla Consip S.p.A., per quanto di propria competenza, di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto Esecutivo, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
- 9.10 Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Amministrazione contraente, oltre che dalla Consip S.p.A., per quanto di propria competenza.

10. PENALI

- 10.1 Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità nell'esecuzione dei servizi o, comunque, delle attività contrattuali, non imputabile all'Amministrazione Beneficiaria, ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai Livelli di Servizio stabiliti nell'Appendice 1 - "Indicatori di qualità della fornitura" del Capitolato Tecnico, Allegato A del Contratto Quadro, l'Amministrazione Beneficiaria applicherà al Fornitore le penali di seguito descritte, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno:

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 5 Lotti, per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni - ID SIGEF 1607

Schema Contratto Esecutivo - Lotto 3



1. Rispetto di una scadenza temporale

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto ad una scadenza stabilita dal Contratto e/o dal Progetto Esecutivo e/o dal piano di lavoro approvato, eccedente il valore di soglia limite fissato per l'indicatore **"IQ01 – Rispetto di una scadenza temporale"**, l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento indicato nel Progetto Esecutivo.

2. Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto ai termini previsti nel Contratto Esecutivo, per l'inserimento/sostituzione delle risorse impiegate per l'erogazione dei servizi della fornitura, eccedente il valore di soglia limite fissato per l'indicatore **"IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale"**, l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento indicato nel Progetto Esecutivo.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto ai termini previsti nel Contratto Esecutivo, per l'inserimento/sostituzione delle risorse responsabile del Contratto Quadro, responsabile/i dei Contratti esecutivi, responsabile/i tecnici per l'erogazione dei servizi, eccedente il valore di soglia limite fissato per l'indicatore **"IQ03 – Rispetto tempistiche di inserimento/sostituzione di personale"**, l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo del Contratto Esecutivo.

3. Numerosità dei rilievi sulla fornitura

Per ogni rilievo emesso per inadempimenti della fornitura eccedente il valore di soglia limite fissato per l'indicatore **"IQ05 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura"**, l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento indicato nel Progetto Esecutivo.

4. Difettosità in esercizio (per applicazione)

Per ogni 0,5% (zerovirgolacinque per cento) al di sotto del valore di soglia limite fissato per l'indicatore **"IQ06 – Difettosità in esercizio (per applicazione)"**, l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari al 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento indicato nel Progetto Esecutivo.

5. Tempo di presa in carico

Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore di soglia limite fissato per l'indicatore **"IQ07 – Tempo di presa in carico"**, l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari al 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento indicato nel Progetto Esecutivo.

6. Tempo di risoluzione

Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore di soglia limite fissato per l'indicatore **"IQ08 – Tempo di risoluzione"**, l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari al 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento indicato nel Progetto Esecutivo.

7. Tempo di attivazione degli interventi

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto alla richiesta dell'Amministrazione contraente nell'attivazione di un intervento, eccedente il valore di soglia limite fissato per l'indicatore **"IQ10 – Tempo di attivazione degli interventi"**, l'Amministrazione



medesima applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento indicato nel Progetto Esecutivo.

- 10.2 Per le modalità di contestazione ed applicazione delle penali vale tra le Parti quanto stabilito all'art. 13 del Contratto Quadro e nei relativi Allegati.

11. CORRISPETTIVI

- 11.1 I corrispettivi dovuti al Fornitore per i servizi prestati in esecuzione del presente Contratto Esecutivo sono determinati in ragione dei prezzi unitari stabiliti nell'Allegato C del Contratto Quadro da intendersi validi sino all'esecuzione della procedura di revisione di cui all'art. 17 del Contratto Quadro; ogni revisione degli stessi sostituisce ed annulla i precedenti prezzi unitari.

- 11.2 Con riferimento ai singoli Contratti Esecutivi, detti corrispettivi maturano, in ragione dei servizi effettivamente prestati nel rispetto del Progetto Esecutivo, nell'ultima versione approvata, come di seguito indicato:

- a) per servizi con modalità di erogazione a corpo o progettuale: al raggiungimento di milestone pianificate e condivise con l'Amministrazione contraente;
- b) per servizi con modalità di erogazione continuativa: al termine del bimestre di riferimento;
- c) per servizi con modalità di erogazione a consumo: al termine del bimestre di riferimento;
- d) per servizi con modalità di erogazione mista: a seconda delle modalità di erogazione dei singoli servizi, come sopra indicato.

12. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 12.1 La fattura relativa ai corrispettivi maturati secondo quanto previsto al precedente art. 11 viene emessa ed inviata dal Fornitore, previo accertamento da parte dell'Amministrazione contraente delle prestazioni effettuate e all'esito delle verifiche di conformità rispetto al Piano dei Fabbisogni, ed al relativo Progetto Esecutivo. Ciascuna fattura, inviata dal Fornitore secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, sarà corrisposta dall'Amministrazione contraente in conformità alla normativa vigente in materia di Contabilità e secondo quanto stabilito all'art. 16 del Contratto Quadro. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002.

- 12.2 L'Amministrazione contraente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento) che sarà liquidata dalla stessa solo al termine del presente Contratto Esecutivo e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

- 12.3 Resta espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel presente Contratto Esecutivo. Qualora il Fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo, il presente Contratto Esecutivo potrà essere risolto di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi da parte dell'Amministrazione con lettera raccomandata



A/R.

- 12.4 I corrispettivi saranno accreditati, a spese del Fornitore, sul conto corrente n. 000002732905 intestato a Engineering Ingegneria Informatica s.p.a. presso Unicredit spa Codice IBAN IT83 V 02008 05346 000002732905; il Fornitore dichiara che il predetto conto opera nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e si obbliga a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all'Amministrazione all'atto del perfezionamento del presente Contratto Esecutivo.
- 12.5 Il Fornitore, al termine di ogni anno solare, invierà all'Amministrazione contraente e a Consip S.p.A. una relazione consuntiva del fatturato globale, suddivisa per tipo di servizio e con i prezzi unitari applicati.
- 12.6 Le Parti prendono atto che l'Amministrazione si è registrata/non si è registrata alla "Piattaforma per la certificazione dei crediti" di cui ai Decreti Ministeriali 22/05/2012 e 25/06/2012, in conformità a quanto previsto dai Decreti stessi.

13. GARANZIA DELL'ESATTO ADEMPIMENTO

- 13.1 A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali di cui al presente Contratto Esecutivo, il Fornitore, entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni solari dalla data di stipula del predetto Contratto, costituirà a proprie spese idonea garanzia in favore dell'Amministrazione per un ammontare pari al 58,5% (cinquantottovirgolacinque per cento) *(ai sensi dell'art. 18.2 del Contratto Quadro, l'ammontare della garanzia è pari al 8,5% del valore dei servizi come quantificato nel Progetto Esecutivo, valore che, tuttavia, è aumentato - in ragione delle risultanze della procedura di cui alle premesse - di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% nel caso in cui il ribasso rispetto alla base d'asta sia superiore al 10% della medesima, mentre l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20% ove il ribasso rispetto alla base d'asta sia superiore al 20% della medesima)* del valore dei servizi come quantificato nel Progetto Esecutivo; tale garanzia potrà essere prestata mediante fidejussione bancaria o polizza fideiussoria ed il relativo certificato dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro il predetto termine perentorio. La garanzia dovrà prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione Beneficiaria.
- 13.2 La fidejussione o polizza fideiussoria di cui al precedente comma dovrà essere valida per tutta la durata del presente Contratto Esecutivo e, comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto contratto e sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni previste dalla normativa vigente.
- 13.3 Qualora l'ammontare della garanzia di cui al presente articolo dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa (tra cui anche l'incremento del Valore del Contratto Esecutivo a seguito di una modifica del Piano dei Fabbisogni e del relativo Progetto Esecutivo), il Fornitore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata.
- 13.4 In caso di inadempimento alle obbligazioni previste nel presente articolo, l'Amministrazione Beneficiaria ha facoltà di dichiarare risolto il presente Contratto

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 5 Lotti, per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni - ID SIGEF 1607

Schema Contratto Esecutivo - Lotto 3



Esecutivo, fermo restando il risarcimento del danno.

- 13.5 La prestazione della garanzia ai sensi del presente articolo non limita l'obbligo del Fornitore di provvedere all'integrale risarcimento dei danni tutti, anche ove gli stessi siano di valore superiore all'importo garantito.

14. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

- 14.1 È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente Contratto Esecutivo, a pena di nullità della cessione medesima e risoluzione in danno del Contratto medesimo per causa del Fornitore.

In particolare, in caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto Esecutivo.

15. RISOLUZIONE E RECESSO

- 15.1 In caso di inadempimento del Fornitore anche a uno solo degli obblighi assunti con la stipula del presente Contratto Esecutivo che si protragga oltre il termine, non inferiore comunque a 15 (quindici) giorni, che sarà assegnato a mezzo di raccomandata A/R dall'Amministrazione contraente, la medesima Amministrazione ha la facoltà di considerare risolto di diritto il predetto Contratto Esecutivo e di ritenere definitivamente la garanzia di cui al precedente art. 13, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.

- 15.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste negli articoli 135 e ss. del D.Lgs. n. 163/2006, si conviene che, in ogni caso, la Amministrazione contraente, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata A/R, il presente Contratto Esecutivo nei casi previsti dall'art. 21 del Contratto Quadro. Resta fermo quanto previsto dagli articoli 21 e 21 bis del presente Contratto.

- 15.3 In tutti i casi di risoluzione, anche parziale, del presente Contratto Esecutivo, non saranno pregiudicati i diritti di ciascuna Parte esistenti prima della data di risoluzione, nonché tutti gli altri diritti previsti dalla legge, ivi incluso il diritto al risarcimento del danno.

- 15.4 In tutti le ipotesi di risoluzione di cui al presente art. 156, e nelle ulteriori ipotesi di risoluzione contenute nel presente Contratto Esecutivo, quest'ultimo sarà risolto di diritto. In tal caso, nonché in caso di recesso dell'Amministrazione ai sensi del successivo art. 16.5, il Fornitore dovrà porre in essere tutte le attività necessarie alla migrazione dei servizi oggetto del presente Contratto Esecutivo risolto secondo quanto previsto dal precedente art. 8.3.

- 15.5 Qualora Consip S.p.A. eserciti la facoltà di recesso dal Contratto Quadro in tutto o in parte, l'Amministrazione contraente potrà recedere dal presente Contratto Esecutivo, in conformità all'art. 22 del Contratto Quadro.

- 15.6 A decorrere dal 12° (dodicesimo) mese successivo alla stipula del presente Contratto Esecutivo, l'Amministrazione contraente ha diritto di recedere motivatamente dal

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 5 Lotti, per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni - ID SIGEF 1607

Schema Contratto Esecutivo - Lotto 3



presente Contratto Esecutivo in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore a mezzo PEC o con lettera raccomandata A/R. In tale caso, il Fornitore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione contraente dei servizi prestati, purché eseguiti correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel presente Contratto Esecutivo e nel Contratto Quadro, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

- 15.7 Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione contraente.

16. FORZA MAGGIORE

- 16.1 Nessuna Parte sarà responsabile per qualsiasi perdita che potrà essere patita dall'altra Parte a causa di eventi di forza maggiore (che includono, a titolo esemplificativo, disastri naturali, terremoti, incendi, fulmini, guerre, sommosse, sabotaggi, atti del Governo, autorità giudiziarie, autorità amministrative e/o autorità di regolamentazione indipendenti) a tale Parte non imputabili.
- 16.2 Nel caso in cui un evento di forza maggiore impedisca la fornitura dei servizi da parte del Fornitore, l'Amministrazione, impregiudicato qualsiasi diritto ad essa spettante in base alle disposizioni di legge sull'impossibilità della prestazione, non dovrà pagare i corrispettivi per la prestazione dei servizi interessati fino a che tali servizi non siano ripristinati e, ove possibile, avrà diritto di affidare i servizi in questione ad altro fornitore assegnatario per una durata ragionevole secondo le circostanze.
- 16.3 L'Amministrazione contraente si impegna, inoltre, in tale eventualità a compiere le azioni necessarie al fine di risolvere tali accordi, non appena il Fornitore le comunichi di essere in grado di erogare nuovamente il servizio.

17. RESPONSABILITA' CIVILE

- 17.1 Fermo restando quanto previsto dall'art. 24 del Contratto Quadro, il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto del Fornitore quanto dell'Amministrazione Beneficiaria o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

18. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI – ULTERIORI CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

- 18.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
- 18.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Contratto Esecutivo, si conviene che, in ogni caso, l'Amministrazione contraente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.,



senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a.r., il presente Contratto Esecutivo nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.A.C.) n. 8 del 18 novembre 2010.

- 18.3 Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
- 18.4 Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.
- 18.5 Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. è tenuto a darne immediata comunicazione alla Consip e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia ove ha sede la stazione appaltante.
- 18.6 Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
- Consip S.p.A. verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla su richiamata Legge.
- Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Consip, oltre alle informazioni di cui all'art. 118, comma 11 ultimo periodo, anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, ove predisposto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla su richiamata Legge, restando inteso che la Consip, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.
- 18.7 Ai sensi della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici (ora A.N.A.C.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione,



affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.

19. ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

- 19.1 Il Fornitore riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e tutte le spese contrattuali relative al presente atto ad eccezione del Contributo a carico dell'Amministrazione Beneficiaria, così come previsto nei successivi commi 3 e 4.
- 19.2 Al presente atto, dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131 e successive modificazioni ed integrazioni.
- 19.3 Così come previsto dall'art. 23 del Contratto Quadro, ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, si applica il contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010. Pertanto, le Amministrazioni Beneficiarie sono tenute a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del presente Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b), del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del presente Contratto Esecutivo, determinato sulla base del Progetto esecutivo approvato dall'Amministrazione Beneficiaria all'atto della stipula del Contratto Esecutivo medesimo.
- 19.4 Il valore complessivo del presente Contratto Esecutivo è quello espressamente indicato al Capitolo "8 Contributo a carico dell'Ente" del Progetto esecutivo approvato dall'Amministrazione Beneficiaria all'atto della stipula del presente Contratto Esecutivo. Di conseguenza, il valore del contributo dovuto dall'Amministrazione Beneficiaria è calcolato nella misura del 8‰ (8permille) per importi contrattuali fino al milione e 5‰ (5permille) per importi contrattuali superiori al milione.
- 19.5 In caso di incremento del valore del Contratto Esecutivo a seguito di una modifica del Piano e del Progetto esecutivo approvato dall'Amministrazione Beneficiaria ai sensi dell'articolo 7 del Contratto Quadro, quest'ultima è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla predetta approvazione, un ulteriore contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera c), del D.P.C.M. 23 giugno 2010.
- 19.6 A tal fine, nei casi di cui al precedente periodo, il Fornitore provvederà a comunicare all'Amministrazione e per conoscenza a Consip, entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dalla data di approvazione del Progetto esecutivo incrementato, il valore aggiornato del Progetto esecutivo e l'Amministrazione calcolerà il contributo aggiuntivo nella misura del 3‰ (3permille) del relativo incremento.
- 19.7 Le modalità operative di pagamento del predetto contributo sono rese note alle Amministrazioni Beneficiarie a mezzo di apposita comunicazione sul sito internet della Consip S.p.A. (www.consip.it).

20. FORO COMPETENTE

- 20.1 Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l'Amministrazione, la

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 5 Lotti, per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni - ID SIGEF 1607

Schema Contratto Esecutivo - Lotto 3



competenza è determinata in base alla normativa vigente.

21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 21.1** Il Fornitore dichiara di aver ricevuto prima della sottoscrizione del presente Contratto le informazioni di cui all'articolo 13 Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è stata successivamente inviata da Consip S.p.a..
- 21.2** Con la sottoscrizione del Contratto, il rappresentante legale del Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra definito e si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell'informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell'ambito dell'esecuzione del contratto esecutivo, per le finalità descritte nella Lettera di invito e di quanto sopra precisato.
- 21.3** In ragione dell'oggetto del presente contratto esecutivo, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, per conto dell'Amministrazione contraente, lo stesso potrà essere nominato "Responsabile del trattamento" o "sub-Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE; a tal fine, esso si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.
- 21.4** Il Fornitore si impegna ad accettare la designazione a Responsabile/sub-Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, da parte dell'Amministrazione, relativamente ai dati personali di cui la stessa è Titolare e che potranno essere trattati dal Fornitore nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualmente previsti.
- 21.5** Con la sottoscrizione del contratto il Fornitore si obbliga ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e conformi a quanto previsto dalla normativa pro-tempore vigente e dalle istruzioni fornite dall'Amministrazione, ivi comprese quelle specificate nel Contratto, unitamente ai suoi Allegati.>
- 21.6** Nel caso in cui il Fornitore violi gli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (quali a titolo meramente esemplificativo quelli previsti agli artt. 5, 32, 33, 34, 44-49 del Regolamento) risponderà integralmente del danno cagionato da tale violazione agli "interessati". In tal caso, l'Amministrazione, in ragione della gravità della violazione, potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
- 21.7** Il Fornitore si impegna ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e riservatezza e a farle osservare ai relativi dipendenti e collaboratori, anche quali incaricati del trattamento dei Dati personali.



~~22. NOMINA A RESPONSABILE <DA VALORIZZARE IN ALTERNATIVA: SUB-RESPONSABILE> DEL TRATTAMENTO DEI DATI~~

~~<eventuale, solo in caso di fornitura di servizi che preveda il trattamento di dati personali e di nomina del Fornitore quale responsabile o sub-responsabile del trattamento alla stipula; ogni PA potrà adattare il contenuto del presente articolo alla luce delle proprie esigenze senza introdurre penali>~~

~~22 Bis.1 Con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto dell'Amministrazione (Titolare del trattamento), le sole operazioni necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche "Normativa in tema di trattamento dei dati personali") e delle istruzioni nel seguito fornite.~~

~~22 Bis.2 Il Fornitore/Responsabile si impegna a presentare, su richiesta dell'Amministrazione, garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.~~

~~22 Bis.3 Le finalità del trattamento sono: <Valorizzare a cura della PA in ragione dell'oggetto del contratto _____>~~

~~22 Bis.4 Il tipo di dati personali trattati in ragione delle attività oggetto del contratto sono: <Valorizzare a cura della PA in ragione dell'oggetto del contratto i) dati comuni (es. dati anagrafici e di contatto ecc.); ii) dati sensibili; iii) dati giudiziari>.~~

~~21 Bis.5 Le categorie di interessati sono: <Valorizzare a cura della PA in ragione dell'oggetto del contratto es. dipendenti e collaboratori, utenti dei servizi, ecc.>~~

~~Nell'esercizio delle proprie funzioni, il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> si impegna a:~~

- ~~a) _____ rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;~~
- ~~b) _____ trattare i dati personali per le sole finalità specificate e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;~~
- ~~c) _____ trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate che il Fornitore si impegna a far osservare anche alle persone da questi autorizzate ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto, d'ora in poi "persone autorizzate"; nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE sulla protezione dei dati o delle altre~~



~~disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Fornitore deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;~~

~~d) — garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto e verificare che le persone autorizzate a trattare i dati personali in virtù del presente contratto:~~

~~○ — si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposti ad un obbligo legale appropriato di segretezza;~~

~~○ — ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;~~

~~○ — trattino i dati personali osservando le istruzioni impartite dal Titolare per il trattamento dei dati personali al Responsabile del trattamento;~~

~~e) — adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default);~~

~~f) — adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;~~

~~g) — su eventuale richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'articolo 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personali, prevista dall'articolo 36 del medesimo Regolamento UE;~~

~~h) — **<eventuale valorizzare a cura della PA>** adottare le misure minime di sicurezza ICT per le PP.AA. di cui alla Circolare AgID n. 2/2017 del 18 aprile 2017>;~~

~~i) — ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE, e nei limiti di quanto esso prescrive tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 comma 4 del Regolamento UE;~~

~~22 Bis.6 Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile **<da valorizzare in alternativa>** sub Responsabile del trattamento si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, a fornirle un piano di misure di sicurezza rimesse all'approvazione dell'Amministrazione medesima, che saranno concordate al fine di mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del~~



Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso ~~<personalizzare in ragione dell'oggetto del contratto>~~:

- ~~la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;~~
- ~~la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;~~
- ~~la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;~~
- ~~una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento>.~~

~~<E' in facoltà dell'Amministrazione prima della sottoscrizione del contratto esecutivo chiedere al Fornitore di proporre un piano di misure di sicurezza rimesse alla sua approvazione al fine di mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso <personalizzare in ragione dell'oggetto del contratto>~~:

- ~~la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;~~
- ~~la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;~~
- ~~la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;~~
- ~~una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento>.~~

~~La valutazione circa l'adeguatezza del livello di sicurezza deve tenere conto, in particolare, dei rischi del trattamento derivanti da: distruzione o perdita anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o trattamento non consentito o non conforme alle finalità del trattamento dei dati personali conservati o comunque trattati. Il Piano d'intesa tra le parti potrà essere aggiornato in corso di esecuzione contrattuale.~~ Tenute conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile ~~<da valorizzare in alternativa: sub Responsabile>~~ del trattamento ha definito un piano di misure di sicurezza approvato dell'Amministrazione e allegato al presente contratto, al fine di mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE che il Fornitore si impegna a rispettare.>.

~~La valutazione circa l'adeguatezza del livello di sicurezza deve tenere conto, in particolare, dei rischi del trattamento derivanti da: distruzione o perdita anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o trattamento non consentito o non conforme alle finalità del trattamento dei dati personali conservati o comunque trattati.~~



~~22-Bis.7 Il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub Responsabile> del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione verifiche periodiche, ispezioni e audit circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub Responsabile> del trattamento con un preavviso minimo di quattro giorni lavorativi.~~

~~Nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento, o risulti che il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione, quest'ultima diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 cc, l'Amministrazione potrà, in ragione della gravità della condotta del Fornitore e fatta salva la possibilità di fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.~~

~~In alternativa alle verifiche di cui sopra, l'Amministrazione potrà richiedere al Responsabile di fornire annualmente o comunque su richiesta del Titolare una relazione sull'andamento della gestione dei dati personali e sull'applicazione delle misure di sicurezza approvate.~~

~~22-Bis.8 (Autorizzazione generale) Il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub Responsabile> del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento <oppure da valorizzare nel caso in cui il Fornitore sia nominato sub responsabile terzo autorizzato del trattamento> per gestire attività di trattamento specifiche, informando, periodicamente (semestralmente?) il Titolare del trattamento di ogni nomina e/o sostituzione. Nella comunicazione andranno specificate le attività di trattamento delegate, i dati identificativi del sub Responsabile del trattamento <oppure da valorizzare nel caso in cui il Fornitore sia nominato sub responsabile terzo autorizzato del trattamento> e i dati del contratto di esternalizzazione.~~

~~(Autorizzazione specifica) Il Responsabile del trattamento può avvalersi di ulteriori Responsabili per delegargli attività specifiche, previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento <valorizzare in alternativa a quanto precede: Il sub Responsabile del trattamento può avvalersi di ulteriori terzi autorizzati del trattamento per delegargli attività specifiche, previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento>.~~

~~Il sub Responsabile del trattamento <oppure terzo autorizzato del trattamento> deve rispettare obblighi analoghi a quelli forniti dal Titolare al Responsabile Iniziale del trattamento <oppure sub Responsabile del trattamento>, riportate in uno specifico contratto o atto di nomina. Spetta al Responsabile Iniziale <oppure sub Responsabile del trattamento> assicurare che il sub Responsabile del trattamento <oppure terzo~~



~~autorizzato del trattamento> presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche ed organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE.~~

~~In caso di violazione da parte del sub-Responsabile del trattamento <oppure terzo autorizzato del trattamento> degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento <oppure sub-Responsabile del trattamento> è interamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento di tali inadempimenti. L'Amministrazione potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche ed organizzative del sub-Responsabile <oppure terzo autorizzato del trattamento>, tramite audit verifiche e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento con un preavviso minimo di quattro giorni lavorativi.~~

~~Ove tali misure dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento, o risulti che il Sub responsabile/terzo autorizzato agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dall'Amministrazione, quest'ultima diffiderà il Fornitore a far adottare al sub-Responsabile <oppure ai terzi autorizzati> del trattamento tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, resa anche ai sensi dell'art. 1454 cc, l'Amministrazione potrà, in ragione della gravità della condotta del sub responsabile/terzo autorizzato e fatta salva la possibilità di fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il contratto con il Responsabile iniziale <oppure sub-Responsabile del trattamento> ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.~~

~~Restano fermi i casi di recesso previsti nel Contratto Quadro.~~

~~In alternativa alle verifiche di cui sopra, l'Amministrazione potrà richiedere al Responsabile di fornire annualmente o comunque su richiesta del Titolare una relazione sull'andamento della gestione dei dati personali e sull'applicazione delle misure di sicurezza approvate da parte del subResponsabile/terzo autorizzato.~~

~~22-Bis.9 Il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub appaltatori e/o sub contraenti.~~

~~22-Bis.10 Il Fornitore Responsabile del trattamento <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più~~



breve tempo possibile, le istanze al Titolare del Trattamento, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.

~~22 Bis.11 Il Fornitore Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. *data breach*); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quando il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento si impegna a supportare il Titolare nell'ambito di tale attività.~~

~~22 Bis.12 Il Fornitore Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto.~~

~~22 Bis.13 Il Fornitore Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.~~

~~22 Bis.14 Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> su richiesta del Titolare, si impegna a: i) restituire al Titolare del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.~~

~~22 Bis.15 Il Fornitore si impegna a individuare e a designare per iscritto gli amministratori di sistema mettendo a disposizione dei Consip S.p.A. l'elenco aggiornato delle nomine.~~

~~22 Bis.16 Il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati eseguito dal Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile>, o da un sub-Responsabile <da valorizzare in alternativa: terzo autorizzato>.~~

~~22 Bis.17 Il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub-Responsabile> non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.~~



~~22-Bis.18 Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub Responsabile> del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub Responsabile> del trattamento.~~

~~22-Bis.19 Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile <da valorizzare in alternativa: sub Responsabile> del trattamento si impegna a collaborare nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.~~

23. INCOMPATIBILITA'

23.1 Il Fornitore dichiara espressamente ed irrevocabilmente che la conclusione del Contratto Esecutivo avviene nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 53, comma 16 - ter, del D. Lgs. n. 165/2001.

23.2 Qualora non risultasse conforme al vero la dichiarazione resa, il Fornitore prende atto e accetta che si applicheranno le conseguenze previste dalla predetta normativa.

24. CONTRIBUTO A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE BENEFICIARIA

24.1 Ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, al presente contratto si applica il contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010.

24.2 Pertanto, l'Amministrazione Beneficiaria è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del presente Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b), del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del Contratto Esecutivo, determinato sulla base del Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione Beneficiaria all'atto della stipula del Contratto Esecutivo medesimo. Come previsto all'art. 7.2 del Contratto Quadro il Progetto esecutivo dovrà contenere altresì il valore del Contratto Esecutivo e l'importo dell'anzidetto contributo. In caso di incremento del valore del Contratto Esecutivo a seguito di una modifica del Piano e del Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione Beneficiaria ai sensi del precedente articolo 8, quest'ultima è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla predetta approvazione, un ulteriore contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera c), del D.P.C.M. 23 giugno 2010.

24.3 Le modalità operative di pagamento del predetto contributo sono disponibili sul sito internet della Consip S.p.A. (www.consip.it).

Letto, approvato e sottoscritto

Classificazione documento: Consip Public

Procedura ristretta, suddivisa in 5 Lotti, per l'affidamento di servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per le Pubbliche Amministrazioni - ID SIGEF 1607

Schema Contratto Esecutivo - Lotto 3



Roma, lì _____

Il Dirigente Generale Reggente
Dott. Fortunato Varone

(per l'Amministrazione)

il Procuratore Speciale
Dott. Dario Buttitta

(per il Fornitore)

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 c.c. il Fornitore dichiara di aver letto con attenzione e di approvare specificatamente le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: Art. 1 Definizioni, Art. 3 Oggetto del Contratto Esecutivo, Art. 4 Efficacia e durata, Art. 5 Piano dei Fabbisogni e Progetto Esecutivo, Art. 6 Erogazione dei servizi e stato di avanzamento, Art. 7 Gestione del Contratto Esecutivo, Art. 8 Attivazione e dismissione dei servizi,; Art. 9 Collaudi – Verifiche di Conformità, Art. 10 Penali, Art. 11 Corrispettivi, Art. 12 Fatturazione e pagamenti, Art. 13 Garanzia dell'esatto adempimento, Art. 14 Divieto di cessione del contratto, Art. 15 Risoluzione e Recesso, Art. 16 Forza Maggiore, Art. 17 Responsabilità civile, Art. 18 Tracciabilità dei flussi finanziari - Ulteriori clausole risolutive espresse, Art. 19 Oneri fiscali e spese contrattuali, Art. 20 Foro competente, Art. 21 Trattamento dei dati personali, <eventuale Art. 21 bis Nomina a responsabile (eventuale sud responsabile) del trattamento dei dati>.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, lì _____

(per il Fornitore)



REGIONE CALABRIA

REGIONE CALABRIA

GIUNTA REGIONALE

DIPARTIMENTO BILANCIO, PATRIMONIO E FINANZE

SETTORE Gestione Entrate

N. 3796/2018

**DIPARTIMENTO LAVORO, FORMAZIONE E POLITICHE SOCIALI (LFPS).
SETTORE 8 - POLITICHE SOCIALI, ASSISTENZIALI, INCLUSIVE E FAMILIARI**

**OGGETTO: PAC CALABRIA 2014-2020 - AZIONE 2.2.1- REALIZZAZIONE
SISTEMA INTEGRATO SOCIALE DELLA REGIONE CALABRIA (SISRC) -
APPROVAZIONE PROGETTO, DECRETO A CONTRARRE, ACCERTAMENTO
SOMME E PRENOTAZIONE DI IMPEGNO - NOMINA DEL RUP, DEL DEC E
PERSONALE DI SUPPORTO. - CIG DERIVATO 7731492508 - CUP
J61I18000530001.**

SI ESPRIME

VISTO di regolarità contabile, in ordine all'entrata, in conformità all'allegato 4/2 del D.lgs. n. 118/2011

Catanzaro, 17/12/2018

Sottoscritta dal Dirigente del Settore
STEFANIZZI MICHELE
(con firma digitale)



REGIONE CALABRIA

REGIONE CALABRIA

GIUNTA REGIONALE

DIPARTIMENTO BILANCIO, PATRIMONIO E FINANZE

SETTORE Ragioneria Generale – Gestione Spese

N. 3796/2018

**DIPARTIMENTO LAVORO, FORMAZIONE E POLITICHE SOCIALI (LFPS).
SETTORE 8 - POLITICHE SOCIALI, ASSISTENZIALI, INCLUSIVE E FAMILIARI**

**OGGETTO: PAC CALABRIA 2014-2020 - AZIONE 2.2.1- REALIZZAZIONE
SISTEMA INTEGRATO SOCIALE DELLA REGIONE CALABRIA (SISRC) -
APPROVAZIONE PROGETTO, DECRETO A CONTRARRE, ACCERTAMENTO
SOMME E PRENOTAZIONE DI IMPEGNO - NOMINA DEL RUP, DEL DEC E
PERSONALE DI SUPPORTO. - CIG DERIVATO 7731492508 - CUP
J61I18000530001.**

SI ESPRIME

VISTO di regolarità contabile, in ordine alla spesa, attestante la copertura finanziaria, in conformità all'allegato 4/2 del D.lgs. n. 118/2011

Catanzaro, 18/12/2018

Sottoscritta dal Dirigente del Settore
STEFANIZZI MICHELE
(con firma digitale)