

CAPITOLATO TECNICO E AMMINISTRATIVO

AFFIDAMENTO IN OUTSOURCING DI UNA SOLUZIONE INFORMATIZZATA PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ GESTITE DA PUGLIA SVILUPPO IN QUALITÀ DI ORGANISMO FINANZIARIO

Codice Identificativo di Gara (CIG): 8029286869

CUP B32G17000040007- B39I17000790007- B39H17000260007- B37C11000440009 B37C11000320004-
B36G14001250007-B36D12000810009-B33D14006550009

Sommario

1. PREMESSA.....	4
2. DESCRIZIONE DEL CONTESTO E DELLE ESIGENZE	4
2.1. Descrizione problemi specifici per singole misure	5
3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	6
3.1. Caratteristiche della piattaforma cloud	7
3.2. Descrizione generale del sistema pratico centrato.....	7
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	8
4.1. Eventuale componente di BPM	9
4.2. Eventuale componente di Case Management	10
4.3. La componente documentale e informativa	10
4.4. La componente di gestione della messaggistica	10
4.5. La componente di monitoraggio delle pratiche	11
4.6. La componente bancaria	11
4.7. La componente di recupero crediti	12
4.8. La componente di reportistica	12
4.9. La componente di integrazione	13
4.10. Migrazione dati dall'attuale sistema	13
4.11. Migrazione dati alla fine del servizio	14
5. MANUTENZIONE APPLICATIVA.....	14
5.1. Descrizione	14
5.2. Manutenzione evolutiva.....	15
5.3. Dimensionamento	15
5.4. Manutenzione correttiva.....	15
6. Profili professionali di riferimento.....	16
7. Organizzazione del progetto	18
7.1. Gruppo di Gestione del Progetto	18
7.2. Gruppo di Collaudo.....	19
7.3. Progettazione ed esecuzione dei Test e dei Collaudi	19
8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE.....	20
9. DURATA, TEMPI DI ATTIVAZIONE, COSTO E ALTRE CONDIZIONI CONTRATTUALI	20
9.1. Durata e tempi.....	20

9.2.	Costi	21
9.3.	Pagamenti.....	22
9.4.	Contestazioni e penali	22
9.5.	Risoluzione del contratto.....	23
9.6.	Recesso	23
Appendice1: descrizione sintetica della macrofasi di alcune misure		25
Appendice2: informazioni utili al dimensionamento del sistema		27

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico, accluso al Bando e Disciplinare di Gara di cui costituisce parte integrante e sostanziale, contiene le norme integrative ai predetti documenti e relative alla modalità di partecipazione alla procedura di gara indetta dalla Puglia Sviluppo (anche indicata come Committente o Stazione Appaltante). Obiettivo del presente documento è quello di specificare i requisiti rispetto ai quali i concorrenti potranno produrre l'offerta tecnica, che dovrà contenere una descrizione dettagliata di tutti gli elementi del sistema proposto e qualsiasi altro elemento ritenuto necessario a qualificare al meglio le proprie proposte tecniche ed economiche.

Puglia Sviluppo intende avvalersi della procedura di aggiudicazione dell'appalto *per l'affidamento in outsourcing di una soluzione informatizzata per la gestione delle attività gestite da Puglia Sviluppo in qualità di organismo finanziario* per coprire le esigenze derivanti dalle attività connesse alla gestione e al monitoraggio degli strumenti finanziari ad oggi relative ai fondi Controgaranzia, Finanziamento del Rischio, Tranched Cover, Minibond, Mutui Tutela dell'Ambiente, Efficientamento energetico, Microcredito, Nidi, Internazionalizzazione e Tecnonidi e per la gestione di eventuali altri strumenti finanziari che garantisca la massimizzazione degli investimenti effettuati.

Allo stato attuale, esiste già un sistema affidato in outsourcing che ricopre parzialmente le procedure previste dalle misure, ed è strettamente cablato sulla definizione di ciascuna delle misure stesse. Nella nuova proposizione si intende disporre di un sistema modulare e configurabile, realizzato su una piattaforma applicativa in cloud, che consenta la facile manutenzione delle procedure oggetto dell'appalto e l'eventuale implementazione di nuove procedure preferibilmente a partire dai componenti elementari previsti nel sistema e a supporto del ciclo di vita di una specifica misura. Nel raggiungere tale obiettivo, Puglia Sviluppo intende seguire due pattern fondamentali previsti dall'AGID:

- DIGITAL BY DEFAULT: le amministrazioni forniscono servizi digitali come opzione predefinita
- CLOUD FIRST: acquisire servizi cloud nativi come prima opzione di acquisto

al fine di conseguire vantaggi nella riduzione dei costi infrastrutturali e dei costi di manutenzione, nell'eliminazione delle barriere geografiche e nell'abilitazione dello smart working, che possono essere garantiti da servizi accessibili in modo sicuro dal personale di un'Amministrazione ovunque vi sia una connessione a Internet.

2. DESCRIZIONE DEL CONTESTO E DELLE ESIGENZE

Il sistema attuale, affidato in outsourcing da Puglia Sviluppo, è denominato OLOS, una piattaforma in modalità web-based ospitato su server remoto (in cloud) che permette la gestione di misure in cui è prevista l'erogazione diretta di fondi da parte di Puglia Sviluppo. Alle pratiche inserite in OLOS viene attribuito un numero di pratica interno grazie al quale è possibile seguire lo stato di avanzamento della pratica stessa. La piattaforma OLOS viene utilizzata per la gestione delle seguenti misure di agevolazioni: microcredito, internazionalizzazione, nidi, tecnonidi, tranched cover e finanziamento del rischio.

Gli strumenti finanziari sono gestiti da Puglia Sviluppo in virtù di quanto previsto negli Accordi di finanziamento stipulati con l'Azionista unico Regione Puglia sulla base della seguente normativa oltre che dalla ulteriore normativa comunitaria nazionale e regionale che disciplina la gestione degli aiuti:

- Regolamento (UE) n. 1303/2013, artt. 37, 38, 40 e 41;
- Regolamento delegato (UE) n. 480/2014;
- Regolamento di esecuzione (UE) n. 821/2014;
- Regolamento di esecuzione (UE) n. 964/2014.

Per le commesse microcredito, internazionalizzazione, nidi e tecnonidi, OLOS si occupa della gestione della pratica dal momento in cui viene chiusa l'istruttoria su SistemaPuglia (portale regionale gestito da InnovaPuglia nel quale è possibile presentare la domanda di partecipazione ai differenti bandi emanati dalle strutture regionali pugliesi) al momento in cui vengono generati e gestiti i flussi informatici di erogazione dei

finanziamenti e gli incassi delle relative rate. OLOS permette l'importazione da SistemaPuglia dei dati dei beneficiari del finanziamento. La piattaforma permette anche una gestione dello stato di avanzamento della pratica tra le varie erogazioni e fornisce un supporto documentale attraverso l'utilizzo di modelli documentali di base che sono finalizzati con i dati dei beneficiari degli aiuti. Permette anche la gestione degli allegati relativi alle singole pratiche. Permette la verifica formale di alcuni documenti mentre parte dell'attività operativa è realizzata dagli operatori di Puglia Sviluppo all'esterno di OLOS.

Per i fondi Controgaranzia, Tranched Cover e Finanziamento del Rischio il sistema OLOS mette a disposizione degli operatori di Puglia Sviluppo un prospetto di tutti i portafogli gestiti dalle singole banche che hanno partecipato all'avviso pubblico e che sono risultate idonee e ammissibili. Il monitoraggio dei portafogli viene eseguito sul sistema OLOS attraverso il caricamento di un file che viene inviato trimestralmente dalle banche agli operatori di Puglia Sviluppo. Attraverso un cruscotto di base l'operatore può verificare se la banca sta rispettando tutti i vincoli di portafoglio.

Tuttavia, gli operatori di Puglia Sviluppo, per le loro attività operative, utilizzano anche strumenti di supporto esterni ad OLOS. Le esigenze operative hanno indotto gli operatori di Puglia Sviluppo a mettere a punto internamente degli strumenti esterni al sistema OLOS per migliorare la gestione e il monitoraggio di tutte le pratiche esistenti.

Gli strumenti utilizzati dagli operatori di Puglia Sviluppo oltre al sistema OLOS includono le seguenti soluzioni:

- fogli Excel condivisi tra i diversi operatori coinvolti in una specifica misura che vengono aggiornati manualmente. Tali fogli hanno le funzioni più svariate come scadenziari, stato pratica, assegnazione task lavoro, etc. Vengono utilizzati anche come sistema per la creazione di report di monitoraggio interno;
- la comunicazione con soggetti esterni avviene nella maggior parte dei casi attraverso l'invio e ricezione di PEC. Utilizzo di fogli excel per inviare massivamente comunicazioni ufficiali ai diversi beneficiari. Le PEC vengono utilizzate sia tramite il sistema OLOS, sia esternamente anche in modo esteso per tutte le esigenze che richiedono scambio di informazioni e documenti in via ufficiale;
- le cartelle condivise su specifici percorsi di rete sono il principale strumento operativo per la gestione delle pratiche. Per ogni pratica viene creata una specifica cartella che inizialmente raccoglie gli allegati alla domanda scaricati dal portale Sistema Puglia e successivamente si arricchisce con tutti i documenti relativi alla pratica in oggetto.

Le necessità principali riscontrate su tutte le misure riguardano i seguenti aspetti:

- eventuale gestione documentale condivisa tra i differenti operatori coinvolti con indicizzazione dei documenti sia elettronici, sia scansionati;
- eventuale gestione della casella PEC evoluta ed estesa alla possibilità di archiviare i contenuti delle e-mail con riferimento ad una determinata pratica;
- gestione automatizzata dello stato di avanzamento delle pratiche attraverso l'utilizzo di dati quantitativi e qualitativi provenienti dai differenti sistemi utilizzati;
- gestione dei dati provenienti dalle piattaforme esterne a Puglia Sviluppo utilizzate per le istruttorie delle nuove pratiche tra cui Sistema Puglia;
- gestione e allineamenti del flusso dei dati provenienti dall'home banking per monitorare gli incassi e i pagamenti sulle diverse misure.

2.1. Descrizione problemi specifici per singole misure

I dati provenienti dal Portale Regionale Sistema Puglia vengono importati su OLOS attraverso l'utilizzo di differenti fogli Excel. Tale operazione è svolta per gli strumenti che prevedono l'erogazione diretta di finanziamenti (Microcredito, Nidi, Tecnonidi, Internazionalizzazione).

Il sistema OLOS gestisce, per tutte le pratiche, le fasi relative all'erogazione e al monitoraggio sia delle

sovvenzioni a fondo perduto, sia dei relativi finanziamenti. In merito ai flussi finanziari, OLOS gestisce le attività di allineamento SEDA, di erogazione delle agevolazioni e d'incasso delle rate dei finanziamenti agevolati tramite SEPA/SDD (schema B2B).

Per quanto riguarda i fondi Tranché Cover e Finanziamento del Rischio, il sistema importa dati che arrivano dalle banche in ordine alla composizione e avanzamento di portafogli di finanziamenti. Gli operatori di Puglia Sviluppo impegnati su queste misure hanno cercato di condividere un formato standard con le banche ma non sempre si riescono ad ottenere flussi informativi di ritorno omogenei. Inoltre, esiste un ritardo tra le variazioni di particolari dati gestiti dalle banche e le comunicazioni che vengono effettuate verso Puglia Sviluppo.

L'implementazione di una soluzione informatizzata in grado di aggregare e gestire al proprio interno i dati provenienti dalle diverse aree funzionali di Puglia Sviluppo potrebbe garantire la gestione di un processo efficiente, evitando duplicazioni e ridondanza di dati. Allo stesso tempo consentirebbe di ridurre la possibilità di errori causati da inserimenti manuali, e ridurrebbe i tempi di lavorazione necessari per la conversione dei dati in vari formati necessari all'importazione ed esportazione sulle piattaforme istituzionali.

3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

L'oggetto dell'appalto è la *“fornitura in outsourcing di una soluzione informatizzata per la gestione delle attività gestite da Puglia Sviluppo in qualità di organismo finanziario”*.

Per conseguire gli obiettivi di cui alla premessa e stante la natura della problematica da affrontare, **ciascun operatore economico potrà formulare la propria migliore proposta progettuale indicando le soluzioni tecnologiche che intende utilizzare anche in alternativa a quelle indicate nel presente capitolato**. Tra queste saranno considerate favorevolmente anche le soluzioni basate su due framework concettuali e tecnologici di riferimento, **BPMS** (Business Process Management System) e **Case Management**, ove:

- i BPMS sono piattaforme software che abilitano l'implementazione e il miglioramento continuo dell'automazione dei processi operativi, orchestrando e integrando anche sistemi già presenti nel sistema informatico, riconciliando così l'esigenza di specializzazione dei sistemi con la trasversalità dell'orientamento ai processi. I BPMS consentono la definizione del flusso applicativo con un linguaggio grafico comprensibile dai “clienti interni” dei sistemi informativi: analisti di organizzazione e process owner;
- la gestione dei casi o Case Management è un nuovo paradigma per supportare processi aziendali flessibili e ad alta intensità di conoscenza. È fortemente basato sui dati come prodotto tipico di questi processi. A differenza della gestione del flusso di lavoro, che utilizza strutture di controllo del processo predefinite per determinare cosa dovrebbe essere fatto durante un processo del flusso di lavoro, la “gestione del caso” si concentra su ciò che può essere fatto per raggiungere un obiettivo aziendale. In caso di gestione, il knowledge worker responsabile di un caso specifico decide attivamente come viene raggiunto l'obiettivo di quel caso e il ruolo di un sistema di gestione dei casi è di assistenza piuttosto che guidare l'utente nel farlo.

Ne consegue che il sistema da realizzare potrà:

- essere erogato su una Piattaforma cloud (anche web-based ospitato su server remoto) che integra nativamente un framework BPMS e Case Management o altre soluzioni tecnologiche adeguate;
- essere abilitante alla costruzione di soluzioni personalizzate che possono evolvere nel tempo in maniera agevole e flessibile;

Fanno parte dell'oggetto dell'appalto:

- la fornitura dei servizi della piattaforma;
- l'analisi e lo sviluppo della soluzione per le necessarie personalizzazioni;
- la manutenzione applicativa e assistenza con help desk;
- la formazione del personale;
- la gestione della fornitura;

- la migrazione dei dati dall'attuale sistema in outsourcing e la migrazione dei dati verso il nuovo fornitore al termine del servizio.

3.1. Caratteristiche della piattaforma cloud

A titolo puramente indicativo di seguito si riportano le caratteristiche che la piattaforma potrà presentare a supporto dello sviluppo del sistema oggetto della fornitura:

- consentire la definizione della base informativa e delle logiche di business e la personalizzazione della UI (User Interface) tramite "editor" visuali che non richiedano background informatico;
- supportare la definizione ed esecuzioni di processi di raccolta e modifica dei dati tramite notazioni standard (per esempio BPMN);
- supportare l'Enterprise Mobility tramite la realizzazione d'interfacce che si adattano a qualsiasi browser web, smartphone o tablet;
- consentire la possibilità di gestire eventi esterni ed interni alla piattaforma, alert e notifiche;
- fornire funzionalità di "human task" e "case management";
- fornire funzionalità documentali;
- prevedere policy di sicurezza basate su regole che consentano di condizionare/controllare/limitare l'accesso a dati e funzionalità in base al profilo utente e ruolo ricoperto nel contesto organizzativo;
- consentire la definizione di maschere di immissione e consultazione dinamiche che presentano dati e funzionalità differenti in base al profilo utente e ai contenuti esposti;
- essere conforme alla gestione della privacy di dati sensibili secondo i dettami del Regolamento Europeo sulla Privacy, 679/2016;
- consentire l'eventuale definizione di regole di business basate su logica inferenziale o fogli di calcolo.

3.2. Descrizione generale del sistema pratico centrato

Il sistema è concepito "pratico-centrico", ovvero tutte le informazioni e le attività devono ruotare intorno al concetto di pratica. Secondo tale accezione il sistema potrà essere definito attraverso un Case Management, nel quale la pratica specifica viene attivata e quindi tutte le lavorazioni sono specifiche della pratica. Tuttavia, alcune operazioni possono essere ritenute trasversali alle pratiche e, quindi, generate da orchestrazioni che elaborano in maniera massiva (parallela e/o sequenziale) dati e informazioni collazionate dalle diverse pratiche che confluiscono così in un unico contenitore di esecuzione. Pertanto, la componente di Case Management potrà essere coadiuvata da una componente di BPM, che potrebbe consentire in maniera congiunta l'orchestrazione di attività, siano esse specifiche che comuni a più istanze, manuali o automatiche.

L'oggetto del case (l'istanza) è persistente per un periodo lungo di tempo e la lavorazione di ogni sua istanza per cardinalità, attori e momento di attuazione, non è univocamente predicibile; ogni istanza di case è differente dalle altre. Per il controllo di ogni singolo case è necessario mantenere alcune informazioni sullo stato di esecuzione (o lavorazione):

- una informazione di stato generale del case che contenga quantomeno un valore per identificare la condizione iniziale e uno che identifichi la condizione finale, quindi nel caso specifico lo stato della pratica; l'informazione può essere strutturata con un insieme di dati, che descrivono il particolare stato;
- l'insieme di informazioni che identificano le istanze degli altri elementi destinati alla lavorazione del singolo caso, siano essi processi, attività utente, risorse informative interne o esterne al sistema;
- registrazione di tutti gli eventi interessanti sulla istanza o che la riguardano e possibilità di definire delle deadline sui documenti e degli allarmi sul raggiungimento di scadenze prefissate o di situazioni/eventi.

La gestione del caso può includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- in fase di attuazione: monitoraggio dello stato della pratica, acquisizione documentazione di rendicontazione e dei flussi informativi, check list, approvazione della spesa, autorizzazione erogazioni

successive (in acconto e/o a SAL) con workflow di approvazione e/o autorizzazione, allineamento dei flussi, eventuale gestione dei flussi informativi verso l'esterno (vedasi certificazione spesa, Anagrafe Tributaria, ecc.);

- in fase di recupero (rinuncia alle agevolazioni o azioni legali extragiudiziali/giudiziali): monitoraggio del rientro, azioni di sollecito con flussi di comunicazione e gestione delle scadenze, monitoraggio dello stato del recupero, gestione dell'escussione, gestione del recupero del credito prestato, attivazione del legale, archiviazione documentale, definizione di eventi e warning con sistema di notifiche, gestione del rientro del debito residuo con analisi dello scostamento dal piano di ammortamento originario e da quello successivamente modificato.

Trasversalmente alle suddette fasi, la gestione del case può comprendere anche l'assegnazione delle attività, gestione delle richieste di integrazioni e termini di risposta, preparazione di documenti con workflow di approvazione documentale, generazione di contratti, acquisizione e firma di documenti, invio comunicazioni e notifiche su sistemi multicanali.

La vista sulla pratica è differenziata per tipologia di accesso e per stato della pratica, rispondendo a criteri autorizzativi specifici legati al contesto organizzativo di Puglia Sviluppo: le informazioni devono essere visibili e utilizzabili solo da coloro che ne hanno i diritti e in maniera coerente con la fase del processo in maniera tale da garantire la *segregation of duties*. L'accesso alle specifiche misure può essere per misura; tali informazioni devono poter essere utilizzate per poter filtrare e aggregare le informazioni, nonché per generare reportistica.

Le caratteristiche di una pratica, in termini d'informazioni e workflow da gestire e monitorare sono determinati dalla misura a cui la pratica fa riferimento.

Il sistema deve, pertanto, consentire di gestire una misura, in termini di definizione:

- della struttura (Case Management) della pratica;
- delle attività utente che definiscono un insieme di attività minime obbligatorie e altre opzionali, eventualmente selezionabili da attività template, contestualizzate sulla specifica misura, assegnabili agli utenti che le devono realizzare e monitorabili dai supervisori;
- dei template documentali;
- dei template delle check list;
- di eventuali workflow di riferimento per tale misura;
- dei flussi informatici di collegamento con la banca;
- della definizione dei tassi di interesse e dei piani di ammortamento;
- dell'archivio documentale, inteso come organizzazione dell'archivio e delle viste sulle informazioni;
- della reportistica;
- della struttura organizzativa di riferimento e delle regole di accesso.

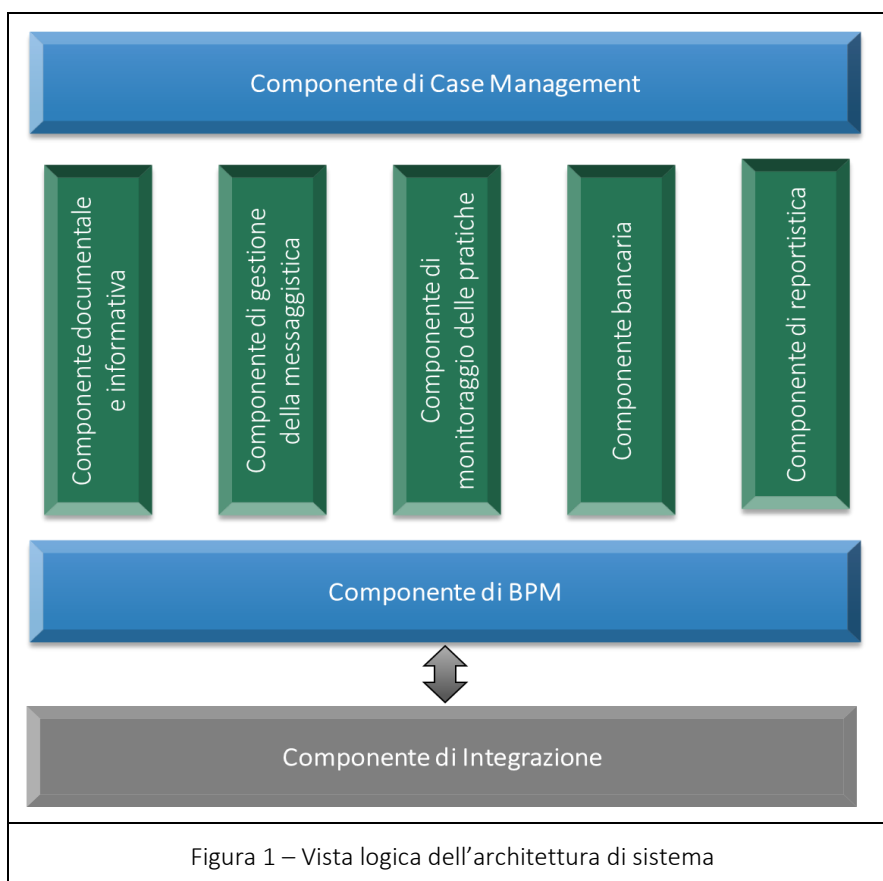
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il sistema da sviluppare può essere logicamente distinto in diverse componenti, alcune specializzate rispetto al dominio applicativo e altre, opzionali, trasversali.

- eventuale **componente di BPM**: è la prima componente trasversale di tutto il sistema che consente l'orchestrazione e il monitoraggio delle attività specifiche e comuni alle diverse misure, nonché cuore delle possibili integrazioni con componenti esterne;
- eventuale componente di **Case Management**: è la seconda componente trasversale, che consente l'implementazione del sistema pratico centrato. È inoltre la componente più vicina all'utente;
- la **componente documentale** ed informativa: è la componente che consente la collazione dei documenti e la gestione del ciclo di vita di produzione dei documenti, nonché specifiche regole di accesso ai documenti;
- la **componente di gestione della messaggistica**: è la componente che consente di gestire la lavorazione dei messaggi in entrata e in uscita, correlando la trasmissione con la specifica pratica che ha interessato il flusso di trasmissione, sia esso in entrata o in uscita;

- la **componente di monitoraggio e di warning/alert**: è la componente che consente sulla specifica pratica di gestire deadline, scadenze e alert, e log;
- la **componente bancaria**: è la componente che si occupa di tutte le funzionalità finanziarie connesse con la gestione di finanziamenti e garanzie, della generazione dei flussi informativi e del tracciamento e riconciliazione dei flussi monetari con gli istituti di credito;
- la **componente di reportistica**: è la componente per la generazione di report;
- la **componente di integrazione**: è la componente che si occupa della produzione dei file di interscambio, di gestione degli schedulatori o per l'integrazione diretta con servizi esterni.

L'architettura logica di insieme è visibile nella figura 1.



4.1. Eventuale componente di BPM

La componente di BPM, se prevista, permette l'automazione e/o il governo di procedure o flussi di lavoro in cui vengono condivisi fra più partecipanti, in accordo a regole ben definite, documenti, compiti da svolgere e informazioni, coinvolgendo più attori con compiti specifici. Per rendere possibile questo flusso sarà necessario identificare le attività che compongono le singole procedure, assegnarle ai corretti esecutori, e ricostruire poi il processo stesso come flusso di lavoro coordinato.

Lo sviluppo della componente di BPM deve portare all'individuazione delle attività di base o, al più, di pacchetti di lavoro standard composti da più attività in stretta correlazione da configurare e utilizzare come sotto-processi. In questo modo sarà sempre possibile aggiornare le procedure o crearne di nuove combinando semplicemente tra di loro le attività o i pacchetti standard identificati. Deve essere possibile, se necessario poter costruire dei nuovi modelli di flussi di attività, per consentire in maniera agevole l'introduzione di nuove procedure correlate a misure oggi non previste.

Si distinguono tre livelli di orchestrazioni nella componente di BPM:

- **orchestrazioni standard** non direttamente connesse ad una specifica misura: generazione di un alert,

approvazione di un documento, etc. a supporto di orchestrazioni specifiche di una misura o della gestione della istanza di uno specifico caso o di un insieme di casi; tali orchestrazioni saranno individuate e definite nelle fasi di analisi;

- **orchestrazioni specifiche** di una misura: orchestrazioni configurabili per la gestione del ciclo di vita di una pratica afferente ad una specifica misura;
- **orchestrazioni di integrazione**, trasparenti all'utente che consentono l'interazione fra le diverse componenti del sistema.

4.2. Eventuale componente di Case Management

La componente di case management, se prevista, si occupa di centralizzare, raccogliere e presentare all'utente le interfacce per accedere al contenuto informativo di una pratica, monitorare l'evoluzione dello stato della pratica e attivare le azioni utili al raggiungimento degli obiettivi prefissati sulla specifica pratica. È supportata dalle altre componenti, integrandone le funzionalità nella composizione del sistema pratico centrato come innanzi descritto.

Nella componente di Case Management si dovranno poter gestire diversi cicli di vita:

- il ciclo di vita dell'anagrafica del soggetto fruitore delle agevolazioni,
- il ciclo di vita della specifica pratica afferente al soggetto fruitore delle agevolazioni.

Nella gestione del ciclo di vita, la componente di case management deve poter essere supportata dall'utilizzo di strutture informative per la generazione o collazione di documenti, per la compilazione di check-list, per l'autorizzazione di determinate azioni, per la generazione di alert e deadline sulla pratica, per l'esecuzione di operazioni previste dalle specifiche procedure.

Deve essere presente un'interfaccia che consenta il monitoraggio complessivo delle pratiche e l'applicazione di azioni massive o comuni su più pratiche.

Le istanze dei vari casi devono poter essere ricercabili in piattaforma, e utilizzati come fonte informativa per la componente di reportistica, consentendone quindi una visione aggregata per programmazione o per misura.

4.3. La componente documentale e informativa

All'interno del sistema deve essere possibile collazionare le informazioni che interessano la pratica, attraverso la compilazione di schede informative e la raccolta di documenti. La documentazione del caso deve poter essere organizzata in contenitori logici, accogliendo e distinguendo la documentazione per le parti comuni e per fasi di lavoro o stato della pratica. Ad esempio, vi sono alcune informazioni comuni che non dipendono dallo stato della pratica, quali il contratto, mentre alcuni documenti possono riguardare una specifica fase, ad esempio una nota tecnica di erogazione, l'invio tramite PEC di piani di ammortamento, ecc.

Le informazioni potranno essere gestite su un'applicazione distribuita su cui devono essere definite delle regole di accesso. È auspicabile la possibilità di "metadattare" la documentazione per finalità di ricerca. Il contenuto informativo deve essere alimentato dalle attività utente ed eventualmente dai workflow.

Infine sarebbe auspicabile la funzionalità di auto-composizione di documenti con le informazioni presenti nel caso o in altre strutture informative ad esso collegate tramite template. Il sistema dovrebbe consentire la firma, l'apposizione di numero di protocollo, timbri e barcode sui documenti auto composti. Inoltre è auspicabile che i template non siano cablati all'interno dell'applicazione ma che gli utenti possano gestirne il ciclo di vita, anche secondo cicli approvativi, per adeguarli a possibili modifiche normative, organizzative, etc.

4.4. La componente di gestione della messaggistica

Particolare attenzione deve essere data allo scambio dei flussi informativi. In particolare, nell'ambito delle diverse misure sono presenti diversi momenti in cui vi sono scambi informativi in uscita e/o in entrata

attraverso il canale PEC o altri canali di comunicazione. La componente di messaggistica si pone l'obiettivo di integrare all'interno del sistema, un indirizzamento dei flussi informativi correlandoli alla specifica pratica. Il flusso informativo deve essere smistato all'operatore che per quell'istanza è destinatario della lavorazione del flusso informativo.

L'eventuale gestione dei flussi in uscita deve consentire di archiviare il contenuto informativo e correlarlo alla certificazione della trasmissione, in funzione della specifica pratica, raccogliendo l'informazione trasmessa e potendola gestire attraverso la collocazione nell'eventuale raccoglitore logico della specifica fase della pratica che ha necessitato di tale comunicazione. Per i flussi in entrata, sarebbe auspicabile disporre di un meccanismo di classificazione e smistamento del flusso, al fine del collocamento nella pratica di riferimento e all'attivazione dell'utente responsabile della pratica. I canali da gestire sono i mezzi mail e PEC. L'attivazione di un flusso in uscita o in ingresso deve poter essere agganciabile al sistema di monitoraggio, al fine di correlare eventuali deadline o alert.

4.5. La componente di monitoraggio delle pratiche

Il sistema deve garantire e facilitare la gestione delle pratiche attraverso l'utilizzo di deadline e operazioni di notifiche verso i responsabili delle attività e la realizzazione di check list organizzate per fasi di lavoro che autorizzano l'esecuzione di una fase successiva o una particolare attività.

Nello specifico si distinguono diverse tipologie di deadline:

- Una prima categoria di deadline è inerente alla validità di documenti, pertanto il sistema deve evidenziare le pratiche affette da documenti non validi ma ancora necessari in funzione dello stato di avanzamento della pratica; deve inoltre produrre un alert verso il responsabile della pratica.
- Una seconda categoria di deadline è sulle attività che devono essere realizzate a seguito del raggiungimento di particolari tappe: vedasi ad esempio le scadenze di rendicontazione delle attività da parte del cliente in funzione della prima erogazione, la generazione del flusso bancario per l'addebito della rata di incasso, la tempistica per il governo delle attività di gestione della pratica. Il sistema deve pertanto consentire l'impostazione di tali deadline e l'attivazione di attività utente e/o workflow specifici per il supporto operativo alla gestione della pratica; ogni attivazione potrà essere anche notificata all'utente e collegata ai sistemi di produttività individuale in uso presso Puglia Sviluppo (es. Google Calendar).
- Una terza categoria di deadline è relativa a promemoria interni che l'operatore può impostare per supportare la gestione delle proprie attività.
- Una quarta categoria di deadline è relativa a comunicazioni direttamente verso i beneficiari esterni con particolari informazioni sulla loro situazione debitoria.

4.6. La componente bancaria

La gestione dei flussi bancari che deriva dalle misure che prevedono l'erogazione diretta di finanziamenti (microcredito, internazionalizzazione, nidi e tecnonidi) e la gestione degli strumenti di garanzia (Controgaranzia, Tranched Cover, Finanziamento del Rischio, Minibond) rappresenta la funzionalità principale che il sistema deve prevedere. L'integrazione con il sistema informativo bancario diventa fondamentale nell'ottica di voler monitorare la situazione debitoria dei singoli beneficiari finali e l'andamento dei portafogli di finanziamento garantiti.

Nel complesso la componente bancario/finanziaria deve prevedere le seguenti funzionalità:

- tracciamento dei flussi monetari in uscita da Puglia Sviluppo (nello specifico agevolazioni a fondo perduto, erogazioni dei finanziamenti in una o più soluzioni, monitoraggio dei flussi informativi per la dotazione finanziaria o per copertura delle garanzie, il tracciamento deve essere specifico della pratica);
- definizione dei piani di ammortamento di un mutuo ed eventuale aggiornamento e rimodulazione;
- programmazione di un piano di rientro del debito in fase di recupero;

- generazione dei flussi SEDA (Sepa Compliant Electronic DataBase Allignment), per l'allineamento dei conti correnti dei beneficiari con quello di Puglia Sviluppo, e importazione dei flussi di risposta, utilizzando i tracciati standard di settore ovvero file xml;
- generazione dei flussi SDD (Sepa Direct Debit) per l'addebito diretto sul conto corrente delle rate dei mutui e importazione dei flussi di risposta, utilizzando i tracciati standard di settore ovvero file xml;
- integrazione con l'istituto di credito del sistema di scambio dei flussi xml, in modo da consentirne una importazione automatica (l'integrazione prevede, come soluzione di partenza, il ricorso a schedulatori per la generazione delle informazioni da scambiare); altre forme di integrazione sono da concordare e valutare assieme all'istituto di credito;
- intercettazione dei pagamenti liberi extra procedura da parte dei beneficiari, con riconciliazione sullo stato della pratica (pagamenti in risposta a solleciti o altre situazioni che si scostano dal normale flusso); con l'Istituto di Credito si sono ipotizzate due possibili soluzioni a cui far riferimento per l'integrazione, che necessitano l'aderenza agli standard di riferimento con la gestione delle causali sui tracciati standard (circa 180 causali);
- quadratura e riconciliazione dei flussi.

Il sistema deve quindi implementare funzionalità tali da permettere non solo l'esportazione delle informazioni relative ai singoli beneficiari e alle singole misure ma anche l'importazione dei movimenti bancari effettuati da ognuno di essi. In questo modo sarà possibile monitorare lo stato di avanzamento dei singoli beneficiari evidenziando fin da subito eventuali problematiche. Sarà possibile settare degli alert subito visibili dagli operatori di Puglia Sviluppo o inviare comunicazioni di dettaglio ai singoli beneficiari, siano essi note informative, solleciti o messe in mora, utilizzando canali di comunicazione quali mail, PEC, postalizzazione, o raccomandate a/r. Nell'ipotesi di non integrazione di un determinato canale, deve essere generata l'attività in agenda per l'operatore. Alcuni flussi di comunicazione potrebbero essere massivi, ovvero generati a scadenza per un certo numero di pratiche interessate dalla specifica comunicazione.

4.7. La componente di recupero crediti

Il sistema deve consentire la completa gestione di tutte le fasi di recupero dei crediti, dalla risoluzione del contratto, alle attività di conciliazione stragiudiziale, al contenzioso per tutte le fasi del giudizio, alla gestione dei legali esterni che potranno avere accesso a specifiche sezioni del sistema al fine di ottimizzare la gestione del contenzioso. Il sistema deve consentire di gestire singoli piani di rientro dei crediti (con durate, caratteristiche e scadenze liberamente personalizzabili) che sono definiti in fase stragiudiziale o transattiva.

4.8. La componente di reportistica

Il sistema di reportistica deve essere in grado di produrre differenti varietà di report per poter venire incontro alle esigenze dei diversi stakeholder che sono coinvolti non solo nella singola procedura ma anche nell'intero processo di monitoraggio e controllo di tutte le procedure in essere. Si possono individuare diversi livelli di reportistica con finalità differenti:

- Report per la specifica pratica: devono permettere agli operatori coinvolti di monitorare lo stato di avanzamento di ogni singola pratica all'interno del sistema informativo riportando le informazioni di sintesi utili ad evidenziare eventuali problematiche da affrontare o particolari esigenze da valutare. Le informazioni devono poter essere confrontate con le informazioni iniziali, consentendo le opportune analisi di scostamento tra il pianificato/ammesso/autorizzato e l'attuazione.
- Report per la specifica misura: in maniera più ampia, i report per singola pratica devono poter diventare la base per generare documenti informativi a livello di specifica misura o procedura, consentendo l'alimentazione di indicatori aggregati (ad esempio regolarità dei pagamenti da parte dei beneficiari, ammontare della quota capitale e quota interessi pagata sui mutui, situazioni di default, stato delle attività di recupero crediti).
- Report per comunicazioni esterne: devono permettere di comunicare a stakeholder esterni a Puglia Sviluppo le informazioni rilevanti per finalità di monitoraggio, controllo e audit aziendale.

4.9. La componente di integrazione

Possono essere individuati diversi punti d'integrazione con altri sistemi. In particolare, si distinguono punti esterni ai confini del processo e punti d'integrazione interni. Per quanto attiene le integrazioni esterne, ovviamente si sta qui facendo riferimento a tutte le interfacce di comunicazione che interessano le fasi a monte e a valle dei processi di business oggetto dell'appalto.

Nello specifico, per le fasi a monte, si fa riferimento alle integrazioni con il Portale Regionale Sistema Puglia dal quale vengono importate tutte le informazioni relative alle singole pratiche da gestire (attualmente in formato excel). Le fasi a valle non prevedono integrazioni esterne con altri sistemi, ma tutte le altre integrazioni sono interessate dalle fasi interne di processo. Nelle fasi finali del processo vi sono flussi di comunicazione verso la Regione Puglia, ma esse sono classificabili come attività di reportistica piuttosto che di integrazione.

Le fasi a monte si caratterizzano per l'importazione dei dati dai sistemi esterni in input, è necessario prevedere procedure di controllo per l'importazione delle sole pratiche necessarie.

Nelle fasi di lavorazione delle pratiche vi sono diversi punti d'integrazione con servizi esterni, in particolare:

- documenti firmati digitalmente con l'ausilio di tavolette grafiche; i file saranno archiviati in un archivio proprietario di tale sistema; è necessario in tal caso far sì che nel sistema in esame possano essere sincronizzati tali file ovvero essi vengono puntati dal nuovo sistema (SCAI);
- integrazione con sistemi di invio/ricezione messaggi PEC e mail o servizi di postalizzazione;
- eventuale integrazione con sistemi di gestione dell'agenda e degli appuntamenti, delle scadenze e delle notifiche;
- integrazione con i sistemi di Home Banking (verso e da) in cui oltre alla generazione dei flussi è importante evidenziare la capacità di discriminazione delle cause di disallineamento;
- eventuale integrazione verso MIR/SIGECO (sistema informatico regionale per la certificazione per la certificazione della spesa);
- integrazione verso Agenzia Entrate /Anagrafe tributaria;
- integrazione con sistemi bancari per consentire l'invio automatico in piattaforma dei flussi informativi;
- eventuale integrazione con servizi di conservazione sostitutiva.

Il livello minimo d'integrazione deve consentire la produzione di file di interscambio che non devono necessitare di manipolazione esterna da parte dell'utente, qualora non sia possibile effettuare integrazioni dirette (qualora i sistemi da integrare non espongano modalità più consone per l'integrazione come servizi API REST).

4.10. Migrazione dati dall'attuale sistema

L'operatore dovrà assicurare l'acquisizione dei dati dal sistema attualmente in uso essendo previsto nei confronti del subentrante un completo passaggio delle consegne. La procedura di migrazione dei dati sarà effettuata secondo i processi di EXTRACTION, TRANSFORMATION E LOADING (ETL).

L'attuale fornitore utilizzerà un apposito prodotto e non svilupperà tools di conversione custom prima delle attività di migrazione l'attuale fornitore presenterà un percorso di progettazione ETL Standard che si strutturerà nelle seguenti fasi:

- 1. Definizione delle sorgenti e dei target.** Il progetto definirà il tipo di dati ai quali si avrà accesso – sorgente e target – creando oggetti di tipo opportuno:
 - Tabelle di database
 - File in vari formati
 - Tabelle xml.
- 2. Connessioni.** Il progetto definirà degli oggetti di tipo connessione da agganciare ai tipi sorgenti/ target che sono definiti come tabelle di RDBMS; per gli oggetti di tipo connessione vengono definiti:
 - Il tipo (Oracle, SQL Server, ...)

- Il metodo di accesso (nativo, via ODBC, via JDBC,...)
 - Il nome della base dati
 - Utenti e password.
- 3. Struttura dei dati.** Una volta definita la struttura funzionale e tecnica il prodotto di ETL sarà in grado di importare la struttura dei dati:
- A partire dagli RDBMS importa le strutture delle tabelle, i tipi di campo, ecc.
 - A partire dai file di testo potrà generare gli opportuni script SQL per la generazione delle tabelle target
- 4. Processi di trasformazione.** Il progetto precisa il tipo di relazione che deve esistere tra i dati sorgente e i dati target.

Le fasi per la conversione dei dati prevedono le seguenti attività:

1. Fornitura degli archivi da convertire con la documentazione necessaria alla interpretazione dei tracciati
2. Predisposizione del sistema di conversione sul modello ETL come sopra descritto. In questa fase il subentrante supporterà la stazione appaltante fornendo le indicazioni necessarie per eliminare eventuali ambiguità nella interpretazione de dati.
3. Fornitura di una prima conversione di prova. In questa fase gli output evidenziano gli eventuali problemi riscontrati.
4. Il subentrante supporta la stazione appaltante verificando direttamente sul sistema popolato la validità della conversione.
5. Ripetizione delle fasi 3 e 4 per generare la conversione definitiva.
6. Attivazione del parallelo per verificare la correttezza delle operazioni.
7. L'attuale fornitore adotterà in ogni caso una procedura valida per conseguire l'obiettivo di garantire completa autonomia gestionale al personale subentrante intento nella prosecuzione del servizio. A tal fine saranno assicurate le seguenti attività e procedure per:
 - Il rilascio del servizio
 - Il passaggio delle consegne al subentrante designato dalla stazione appaltante
 - Il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nell'erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi informatici

È prevista una fase di affiancamento di fine fornitura da parte dell'attuale fornitore della durata di circa 60 giorni.

4.11. Migrazione dati alla fine del servizio

L'offerta tecnica dovrà contenere una specifica sezione contenente puntuali indicazioni in ordine alle modalità con le quali l'operatore economico renderà disponibili i dati al fine di un'agevole migrazione in favore del fornitore subentrante alla fine dell'appalto. Tale proposta dovrà assicurare la completa autonomia al fornitore subentrante ai fini della prosecuzione del servizio senza interruzioni con l'obiettivo di minimizzare l'impegno della fase di rilascio del sistema verso il fornitore subentrante.

5. MANUTENZIONE APPLICATIVA

5.1. Descrizione

Il servizio di manutenzione applicativa si pone l'obiettivo di assicurare la continuità di utilizzo e l'aggiornamento nel tempo delle applicazioni aziendali con SLA contrattuali adeguate alle specifiche esigenze del Committente.

I servizi manutenzione applicativa sono attivati dalla Committente tramite la comunicazione (scritta, via e-mail, tramite verbale o altra modalità concordata) al Fornitore di un insieme di informazioni necessarie alla definizione dell'obiettivo di intervento:

- data prevista di inizio attività;
- data richiesta per completamento fase di definizione;
- eventuali vincoli (ad esempio richieste utente di date di esercizio); riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.).

Il Fornitore dovrà attivare il servizio raggruppando in un unico punto di contatto tutte le richieste di supporto, ottimizzando così i costi di gestione così come la gestione delle risorse, migliorando nel contempo l'efficacia degli interventi a risoluzione di anomalie.

I servizi di Manutenzione Applicativa devono comprendere:

- Manutenzione evolutiva
- Manutenzione correttiva

5.2. Manutenzione evolutiva

La manutenzione evolutiva include a titolo di esempio le seguenti casistiche:

- adeguamento delle soluzioni applicative alle modifiche introdotte sulla struttura dei dati e dei flussi informativi;
- adeguamento delle procedure di controllo sui dati di input e sulla base informativa per la verifica della loro integrità e congruenza;
- adeguamento del software applicativo in relazione a mutate esigenze degli utenti;
- servizi connessi ad aggiornamenti e variazioni di natura normativa come ad esempio l'attivazione di nuovi e diversi strumenti finanziari;
- insieme degli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali, a titolo indicativo non esaustivo:
 - modifiche del flusso operativo;
 - migliorie delle performance al variare del numero di utenti, o all'aumento delle basi dati.

5.3. Dimensionamento

L'attività di manutenzione evolutiva è suddivisa per interventi ognuno dei quali si configura, sia per gli aspetti tecnici che per quelli amministrativo/contabili, come un vero e proprio "progetto"; il cui ciclo di realizzazione dipende dalle dimensioni dell'intervento; ogni intervento sarà regolato sul piano economico a consumo sulla base delle giornate/uomo effettivamente utilizzate e i cui risultati siano stati positivamente collaudati.

Le componenti prodotte negli interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva dovranno essere coperte da garanzia contro i difetti residui, successivamente al rilascio in esercizio, per l'intera durata del contratto.

5.4. Manutenzione correttiva

Il servizio concerne l'erogazione delle prestazioni di manutenzione correttiva.

Per manutenzione correttiva s'intende la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti delle procedure, nei processi in esercizio e nelle interfacce applicative nonché la diagnosi e la rimozione degli effetti di detti malfunzionamenti sulle basi dati.

Il servizio di manutenzione correttiva è normalmente attivato da una segnalazione di impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva il fornitore dovrà disporre in proprio anche dell'eventuale competenza sistemistica necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento.

Si precisa che per quanto concerne le componenti oggetto della fornitura, le attività di manutenzione correttiva sono dovute per tutta la durata del contratto.

6. Profili professionali di riferimento

Le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti, e dovranno possedere gli "skill" e le conoscenze operative comprovate, relative alle soluzioni proposte in sede progettuale.

Project manager: con un'esperienza minima di 5 anni in progetti ICT e con esperienza di almeno 2 anni specificamente nella funzione di capoprogetto su progetti di modernizzazione di software applicativo.

Ha il compito di organizzare le risorse umane e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi sostanziali del progetto, nel rispetto dei vincoli concordati di qualità, tempi e costi.

Le attività tipiche di questa figura professionale sono:

- Permettere ai componenti del gruppo di progetto di lavorare in modo efficace sui corretti argomenti e nell'influenzare positivamente tutte le parti interessate, assicurando il rispetto dei vincoli di qualità, tempo e costi preventivati.
- Assumere la responsabilità del progetto con tutte le parti interessate: la struttura committente, l'organizzazione di progetto (gruppo di gestione operativa, utenti chiave, ecc.), gli utenti finali.
- Sviluppare in modo iterativo i piani per le fasi di progetto.
- Identificare, mitigare e gestire i rischi di progetto per evitare che tali rischi si trasformino in problemi di progetto.
- Risolvere, se necessario, eventuali problemi di comunicazione tra gruppi di membri del team e altre parti interessate al progetto.
- Supervisionare e coordinare le attività e delle risorse dei gruppi di lavoro.
- Pianificare, controllare e rendicontare le attività del personale messo a disposizione dall'Aggiudicatario.
- Rappresenta la principale interfaccia verso il Committente, con cui definisce e gestisce le funzioni di controllo.

Analista Funzionale: con un'esperienza minima di 5 anni in progetti ICT. La figura professionale abbina alla capacità di analizzare i requisiti funzionali del sistema, la capacità di individuare i processi di business. Si occupa di:

- Definire le specifiche funzionali del sistema sulla base dei requisiti definiti, prepara la documentazione per l'utente finale, progetta ed esegue i test, sia nel complesso sia per singoli moduli componenti, identifica le anomalie e diagnostica le possibili cause.

Le attività tipiche di questa figura professionale sono:

- Si interfaccia con il cliente per la raccolta e verifica dei requisiti funzionali che dovranno essere sviluppati a sistema e descrive le possibili soluzioni.
- Risolve comuni problematiche di modellazione mediante un uso razionale delle funzionalità; propone

soluzioni per le problematiche più critiche; nel caso di serie discrepanze, propone l'uso di strumenti aggiuntivi o di modifiche al software; in quest'ultimo caso, definisce le specifiche funzionali per le modifiche richieste.

- Produce documenti e rapporti scritti di alta qualità, in cui sono descritti argomenti organizzativi e/o tecnici con uno stile chiaro e conciso.
- Fornisce supporto per produzione del materiale per la formazione degli utenti finali.
- In conformità alle modalità concordate, supporta il cliente durante la fase iniziale di utilizzo del nuovo sistema e nella misurazione dei suoi vantaggi.
- Definisce e gestisce le procedure di rilevazione e correzione dei difetti, controllando e aggiornando le relazioni sui difetti secondo necessità.
- Contribuisce ai piani di progetto e qualità, tenendo conto dei requisiti di funzionalità a fronte dei vincoli di tempo, costi e qualità.

Software Architect: con un'esperienza minima di 5 anni in progetti ICT e documentata conoscenza relativa alle problematiche di disegno e integrazione di servizi applicativi. La figura professionale assume un ruolo tecnico di rilievo nella progettazione di dettaglio e nell'implementazione dei sistemi TO-BE.

Le attività tipiche di questa figura professionale sono:

- Definisce specifiche dettagliate e contribuisce direttamente alla creazione e/o modifica efficiente di sistemi software complessi utilizzando standard e strumenti adeguati. Garantisce che i risultati rispondano ai requisiti sia per l'alta qualità della progettazione tecnica che in termini di conformità alle specifiche funzionali concordate.
- È informato sugli standard disponibili, sui metodi e sugli strumenti che sono rilevanti e li applica in modo efficace per ottenere prodotti ben progettati che assicurano gli attributi necessari, quali: adeguatezza allo scopo, affidabilità, efficienza, sicurezza informatica, sicurezza fisica, manutenibilità ed economicità.
- Garantisce che sia prodotta e mantenuta la documentazione adeguata. Utilizza gli strumenti standard per la gestione dei rilasci del software e la relativa documentazione.
- Converte le specifiche logiche in progetti più dettagliati, che tengono conto delle funzionalità tecniche e non tecniche e delle limitazioni dell'ambiente di implementazione finale.
- Costruisce o modifica, collauda e corregge moduli di componenti di grandi dimensioni e/o complessi a partire dalle specifiche.
- Prepara e coordina il collaudo di moduli software; identifica i difetti e le cause degli insuccessi e migliora i programmi e la configurazione del sistema fino ad ottenere un risultato completamente positivo.
- Contribuisce a definire i moduli software che costituiscono una versione pronta per l'integrazione, assicurando che rispettino i criteri di test del software definiti e generando delle versioni di software per il caricamento sull'hardware target a partire dal codice sorgente del software.
- Collabora con l'area sistemi per l'implementazione e avvio a regime del progetto applicativo/tecnologico.

Programmatore: con un'esperienza minima di 3 anni nello sviluppo di applicazioni e sulle tecnologie coinvolte nel presente Capitolato Tecnico. Codifica programmi software in determinati tipi di linguaggi di programmazione, conosce e utilizza i principali tool di sviluppo/editing per la programmazione. Interfaccia in particolare l'analista funzionale e parte dai documenti di analisi funzionale e di disegno tecnico per trarre i requisiti e le linee guida la programmazione vera e propria. Il programmatore è coinvolto in tutte le fasi di test (unitario, funzionale e di integrazione). Opera nei servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva.

Le competenze che il team di programmatori deve possedere nel complesso sono:

- Conoscenza d'uso del formato dati XML e le modalità di implementazione dei Web Services REST e SOAP.
- Esperienza nell'integrazione di applicazioni sviluppate su piattaforme eterogenee.
- Esecuzione di test di unità e test di integrazione.

User Experience Designer: con un'esperienza minima di 3 anni nella progettazione di Web application interattive. Figura professionale responsabile del design visuale e dell'interazione fra utente e sistema attraverso tutto il ciclo di vita del sistema, dalla definizione e raccolta di requisiti alla produzione dei documenti finali di design. Allo User Experience Designer compete lo sviluppo di uno "stile" visuale e interattivo che possa allo stesso tempo caratterizzare l'applicazione Web (dotandola di caratteri distintivi) e garantire il raggiungimento efficace (portarlo nel punto giusto) ed efficiente (fargli fare il giusto numero di click) degli obiettivi dell'utente.

Le attività tipiche di questa figura professionale sono:

- Collaborare con il Project Manager nella raccolta dei requisiti dell'utente, degli obiettivi di business, e nello sviluppo di timeline di progetto.
- Rappresentare le esigenze del cliente presso il team di sviluppo.
- Definire architettura, presentazione e organizzazione dei contenuti.

BPM Expert o altra professionalità equivalente: con un'esperienza minima di 3 anni nella mappatura ed automazione di processo. A titolo esemplificativo, il BPM Expert deve avere comprovata esperienza di:

- Impiego operativo di tecniche di BPM, BPR (Business Process Reengineering) in ambiti simili a quello oggetto della fornitura.
- Tecniche di estrazione di business process da documentazione di casi d'uso, interviste di "key user", codice applicativo esistente.
- Tecniche di orchestrazione di servizi.

Le attività tipiche di questa figura sono:

- Supporto alle attività di sviluppo di un processo di business
- Identificazione dei business case e dei KPI
- Scomposizione e analisi dei processi
Individuazione degli ambiti di ottimizzazione.

7. Organizzazione del progetto

Per la durata del contratto, i team dell'impresa fornitrice o loro componenti potranno avere accesso ai locali di Puglia Sviluppo, dove saranno affiancati dal personale tecnico operativo interno che sarà di supporto per qualunque eventualità. Inoltre, deve essere garantito, per tutta la durata del progetto, un adeguato passaggio di know-how tra personale della impresa fornitrice e personale interno di Puglia Sviluppo. Al fine di garantire tale passaggio e l'adeguata condivisione delle conoscenze, il personale di Puglia Sviluppo potrà partecipare alle fasi di progettazione e test del sistema, come meglio precisato nella sezione dei Gruppi di gestione del progetto.

Tutto il materiale informativo sviluppato (documenti di analisi, piani di test, ecc.) dovrà essere inserito all'interno di un unico repository che sarà condiviso con tutti i partecipanti al progetto, personale dell'impresa e personale di Puglia Sviluppo coinvolto nel team di progetto. Costituisce oggetto della fornitura la produzione di documentazione tecnica e di progetto.

Dopo l'aggiudicazione della gara e prima dell'avvio di qualunque attività, sarà compito di Puglia Sviluppo definire e concordare con l'impresa fornitrice i sistemi di supporto alla governance del progetto nonché quanto altro necessario come naming convention, struttura del repository, periodicità delle riunioni dei Gruppi di Gestione del Progetto, ecc., al fine di garantire uno sviluppo coerente e sistematico di tutte le attività.

7.1. Gruppo di Gestione del Progetto

Sono descritti di seguito i gruppi di lavoro previsti per la gestione e conduzione del progetto realizzativo

Il Gruppo di Gestione Operativa del progetto è costituito da:

- Referente dei Sistemi Informativi e Tecnologie;

- Responsabile di progetto di Puglia Sviluppo;
- Project Manager della impresa fornitrice;
- Specialista piattaforma tecnologica della impresa fornitrice;

I compiti del Gruppo di Gestione Operativa sono di:

- Produrre, concordare e monitorare tutti i documenti operativi necessari per l'esecuzione dei lavori come pianificazione di dettaglio, piani di test e collaudo;
- Valutare i rischi delle singole attività di progetto e fornire soluzioni per prevenirli e/o mitigarne gli effetti;
- Tenere traccia delle anomalie e delle soluzioni proposte e adottate;
- Predisporre e monitorare la documentazione tecnica inerente le architetture dei sistemi, le sue modalità di integrazione con le altre componenti del sistema;
- Predisporre i piani di rilascio e passaggio in produzione del sistema;
- Garantire che lo sviluppo del sistema sia conforme a quanto progettato.

Il Gruppo di Gestione Operativa è nominato dalle Parti all'avvio delle attività. La sua composizione e i rappresentanti potranno subire modifiche sulla base di specifiche richieste di Puglia Sviluppo.

7.2. Gruppo di Collaudo

Il Gruppo di Gestione Operativa dovrà anche nominare un Gruppo di Collaudo così composto:

- Referente dei Sistemi Informativi e Tecnologie;
- Responsabile di progetto di Puglia Sviluppo;
- Project Manager della impresa fornitrice;
- Specialista piattaforma tecnologica della impresa fornitrice.

Eventuali soggetti o aziende terze (come ad esempio referenti delle banche coinvolte) potranno essere coinvolti su richiesta di Puglia Sviluppo per il collaudo di particolari rilasci con caratteristiche tecnologiche e/o funzionali particolarmente rilevanti o nella fase di collaudo finale dell'intero sistema.

I compiti del Gruppo di Collaudo sono di eseguire i collaudi così come progettati, di compilare adeguata documentazione e inoltrarla al Gruppo di Gestione Operativa.

7.3. Progettazione ed esecuzione dei Test e dei Collaudi

L'impresa aggiudicataria dovrà eseguire le attività di progettazione ed esecuzione, in contraddittorio con il team di collaudo di Puglia Sviluppo, dei Test e Collaudo del sistema, al fine di garantirne il corretto funzionamento e la perfetta aderenza rispetto alla progettazione approvata e alle specifiche funzionali definite. Le attività si distinguono, per ogni fase di progetto prevista, in:

- Test del sistema: attività preliminare ai Collaudi in carico alla impresa aggiudicataria, con l'obiettivo di verificare il funzionamento del sistema e l'aderenza ai requisiti e alle specifiche funzionali;
- Collaudo: attività in carico al Committente con il supporto dell'impresa aggiudicataria, da realizzare con l'obiettivo di verificare la perfetta rispondenza del sistema alle specifiche definite.

Il Piano di test dovrà contenere:

- Specifica di test, la quale dovrà contenere la progettazione di dettaglio dei test pianificati nel documento di Piano di test (dettaglio necessario per l'esecuzione e l'utilizzo dei test stessi).
- Rapporto di esecuzione dei test.

Il Piano dei test e la Specifica di test dovranno essere approvati dal Gruppo di Collaudo e dal Gruppo di Gestione Operativa preliminarmente all'avvio delle attività.

Relativamente ai Collaudi, l'impresa aggiudicataria dovrà predisporre un Piano di Collaudo, che dovrà contenere:

- Gli aspetti organizzativi e di pianificazione dei Collaudi;
 - Le risorse e i ruoli del Committente da coinvolgere;
 - L'elenco degli Scenari di Processo e dei casi di Test da verificare
 - Specifica di Collaudo, la quale dovrà contenere la progettazione di dettaglio dei Test pianificati nel documento di Piano di Collaudo (dettaglio necessario per l'esecuzione e l'utilizzo dei test stessi);
 - Rapporto di esecuzione del Collaudo
- Verbale di Collaudo, che è il documento per l'accettazione formale del risultato positivo del Collaudo.

Il Collaudo finale dovrà essere effettuato entro 1 mese dalla data di avvio in produzione del sistema e comunque entro il mese 13 dall'avvio attività

I criteri di completamento del Collaudo finale sono i seguenti:

- Nessuna anomalia bloccante;
- Nessuna anomalia grave.

L'impresa fornitrice si assume la responsabilità e l'onere di concludere positivamente le attività previste nei Collaudi nei tempi indicati. In caso di Collaudo con esito negativo, Puglia Sviluppo concederà ulteriori 15 giorni solari per la risoluzione delle criticità contestate in sede di Collaudo negativo.

8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Per la fornitura dei servizi richiesti, è indispensabile che l'impresa fornitrice abbia competenze ed esperienze pregresse nella realizzazione/fornitura di applicazioni analoghe a quelle oggetto del presente appalto e della relativa infrastruttura tecnologica. Di seguito, si definiscono i requisiti minimi che il fornitore deve possedere per partecipare al bando di gara.

Requisiti di idoneità professionale

È richiesta l'iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura da cui risulti l'esercizio dell'attività oggetto dell'appalto (art. 83 D.lgs. 50/2016).

Requisiti di capacità economica e finanziaria

Sono richieste le seguenti dichiarazioni ai sensi dell'art.83 del D.lgs. 50/2016:

- Dichiarazione concernente il fatturato globale medio annuo dell'Impresa riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili pari ad almeno € 680.000,00 (oltre IVA);
- Dichiarazione concernente il fatturato specifico medio annuo relativo a servizi di fornitura di soluzioni analoghe (per la gestione di finanziamenti comprendenti servizi interbancari SEPA/SDD), riferito agli ultimi tre esercizi, pari ad almeno € 100.000,00 (oltre IVA).

Requisiti di capacità tecnico-professionale

- ✓ Disponibilità di un sistema, in esercizio, per la gestione di finanziamenti comprendente servizi interbancari SEPA/SDD
- ✓ Certificazione ISO /IEC 27001 idonea, pertinente e proporzionata all'oggetto della gara
- ✓ Certificazione ISO 9001:2015 idonea, pertinente e proporzionata all'oggetto della gara.

Le imprese dovranno produrre una dichiarazione concernente:

- Disponibilità di almeno un sistema, in esercizio, per la gestione di finanziamenti comprendente servizi interbancari SEPA/SDD

9. DURATA, TEMPI DI ATTIVAZIONE, COSTO E ALTRE CONDIZIONI CONTRATTUALI

9.1. Durata e tempi

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 60 (sessanta) mesi **a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto**. Il rilascio del sistema dovrà essere completato entro e non oltre 12 (dodici) mesi solari consecutivi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto.

Considerate le caratteristiche del progetto si richiede che il progetto venga realizzato attraverso rilasci incrementali di funzionalità finite e disponibili per la validazione da parte della Committente e rispettando le seguenti milestone:

- a) Migrazione delle funzionalità minime dal sistema OLOS attualmente in uso alla nuova piattaforma: tra il mese 4 (quattro) e il mese 6 (sei)
- b) Analisi e Sviluppo delle personalizzazioni del sistema: tra il mese 1 (uno) e il mese 12 (dodici)
- c) Formazione del personale all'uso del sistema: entro il mese 12 (dodici)
- d) Collaudo finale per la validazione del sistema entro il mese 13 (tredici)

I servizi di manutenzione applicativa partiranno al mese 13 (tredici) e avranno la durata di 48 (quarantotto) mesi con decorrenza dal completamento della fornitura e conseguente superamento con esito positivo del collaudo finale e comunque entro un mese dal rilascio del sistema.

9.2. Costi

La fornitura prevede una durata di 5 anni, i primi 12 mesi di avviamento e dispiegamento ed i successivi 48 di manutenzione ed evolutive per un importo totale, oltre agli oneri, di € 669.000,00, così suddiviso:

Voce fornitura	Giornate	Costo giornata	Totale
a) fornitura in outsourcing della piattaforma (canone)			200.000,00 €
b) analisi e sviluppo delle personalizzazioni	1005		328.000,00 €
• <i>Project manager</i>	140	400,00 €	56.000,00 €
• <i>Analista funzionale</i>	75	300,00 €	22.500,00 €
• <i>Software Architect</i>	150	400,00 €	60.000,00 €
• <i>Sviluppatore</i>	350	250,00 €	87.500,00 €
• <i>User Experience Designer</i>	140	300,00 €	42.000,00 €
• <i>BPM Expert o professionalità equivalente</i>	150	400,00 €	60.000,00 €
c) manutenzione correttiva (costo fisso)			40.000,00 €
d) formazione personale	30	200,00 €	6.000,00 €
e) migrazioni dei dati (costo fisso)			15.000,00 €
f) manutenzione evolutiva	200	400,00 €	80.000,00 €
Totale			669.000,00 €

La fornitura della piattaforma include il canone per gli ambienti di sviluppo/test e collaudo fino al mese 12 (dodici) e di sviluppo/test, collaudo e produzione dal mese 13 (tredici) fino al mese 60 (sessanta).

Gli oneri della sicurezza sono stati stimati, per l'intera durata dell'appalto, in € 10.000,00 (euro diecimila).

Il rilascio di versioni intermedie della soluzione non costituirà accettazione della soluzione oggetto della fornitura. Tutti gli artefatti (modelli, report, servizi d'integrazione, etc..) appositamente realizzati per l'esecuzione della presente fornitura dovrà essere corredato, al minimo, della documentazione tecnica di progettazione, realizzazione, test, configurazione e amministrazione, in conformità con quanto indicato nel presente Capitolato.

Solo per gli interventi di personalizzazione ed evolutivi di natura funzionale sarà inoltre richiesta la documentazione di analisi funzionale.

9.3. Pagamenti

Così come riportato nel quadro economico il valore dell'appalto è pari a euro 679.000,00. La ripartizione annuale dei costi è la seguente:

- Euro 340.000,00 per le attività che saranno svolte nella prima annualità
- Euro 61.000,00 per ciascun anno per le attività che saranno svolte nella seconda, terza e quarta e quinta annualità
- Euro 15.000,00 per le attività di migrazione finale dei dati alla conclusione del servizio
- Euro 80.000,00 per le attività di manutenzione evolutiva da assicurare per tutta la durata del servizio

La liquidazione delle competenze sarà effettuata riparametrando detti importi in ragione dell'eventuale ribasso previsto nell'offerta economica come di seguito riportato:

Per la prima annualità:

- 20% dell'importo previsto per la prima annualità, a titolo di acconto, su richiesta dell'operatore economico che potrà essere formulata successivamente alla sottoscrizione del contratto;
- 50% dell'importo previsto per la prima annualità a titolo di SAL a seguito del completamento della fase di "Migrazione delle funzionalità dal sistema OLOS attualmente in uso alla nuova piattaforma" (Punto 5 del Capitolato);
- il 30% alla positiva conclusione della fase di collaudo

Per le successive annualità:

- 4 rate trimestrali di pari importo che saranno liquidate entro il primo mese del trimestre successivo a quello di riferimento.
- € 15.000,00 al termine del rapporto contrattuale al positivo rilascio finale del sistema verso l'operatore subentrante.

Per la **manutenzione Evolutiva** il pagamento sarà effettuato unitamente al pagamento delle rate trimestrali, a consumo, sulla base delle giornate/uomo effettivamente utilizzate e i cui risultati siano stati positivamente collaudati.

9.4. Contestazioni e penali

Per i ritardi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali previste per la prima fase (fornitura della piattaforma, collaudo di sviluppo/test) è prevista una penale, commisurata ai giorni di ritardo, pari al 0,3 per mille/giorno dell'ammontare netto contrattuale.

L'aggiudicatario è soggetto a penalità quando ponga in essere inadempimenti nella gestione dei servizi e, in particolare:

- si renda colpevole di manchevolezze e deficienze nella qualità degli stessi;
- non ottemperi alle prescrizioni del contratto.

Saranno applicate penali senza preventiva contestazione nel seguente caso:

per ogni giorno di mancato funzionamento, anche parziale, non preventivato e/o concordato e autorizzato del sistema saranno applicate penali pari allo 0,5% del valore del contratto.

Qualunque reclamo rilevato da Puglia Sviluppo, addebitabile all'appaltatore, sarà a esso contestato per iscritto mediante PEC. A tal fine Puglia Sviluppo indica la propria casella PEC: pugliasviluppo@legalmail.it.

L'appaltatore potrà rispondere per iscritto, entro 10 giorni, adducendo le proprie giustificazioni. Se queste non saranno ritenute sufficienti, verrà applicata una penale di € 1.000,00.

Dopo l'applicazione di n. 2 penali l'importo delle penali di cui sopra, per le ulteriori penali successive, sarà raddoppiato.

Le penalità verranno portate in deduzione:

sui crediti vantati verso la Stazione Appaltante da parte dell'aggiudicatario;

sulla cauzione, ove i crediti manchino o siano insufficienti. In tale ultimo caso l'importo della cauzione dovrà essere immediatamente reintegrato.

Qualora l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% dell'importo annuo del servizio, è facoltà dell'appaltante chiedere la risoluzione del contratto, con riserva di incamerare la cauzione e di agire per gli ulteriori danni derivanti dall'interruzione del servizio e dal successivo affidamento ad altro soggetto.

Le penalità non escludono il risarcimento dei danni derivanti dal mancato e non conforme svolgimento dei servizi.

Per quanto non espressamente indicato nel presente Capitolato e nel Disciplinare di Gara, si fa riferimento a tutte le norme vigenti in materia.

9.5. Risoluzione del contratto

La grave e/o ripetuta inosservanza degli obblighi contrattuali assunti dall'appaltatore, consentirà a Puglia Sviluppo di risolvere il contratto, dandone comunicazione all'appaltatore mediante pec e con un preavviso di 30 gg.

Oltre a quanto genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile, per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art 1456 del Codice Civile, le seguenti fattispecie:

- interruzione del servizio;
- sottoposizione dell'appaltatore alle procedure derivanti da insolvenza;
- cessione del contratto dei servizi non autorizzata per iscritto dall'appaltante;
- inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e di quelli integrativi locali;
- perdita anche di uno solo dei requisiti di partecipazione previsti dalla normativa vigente in materia di affidamento dei servizi;
- reiterate applicazioni di penalità, così come previsto nel precedente punto.

Con la risoluzione del contratto sorge il diritto dell'appaltante di affidare a terzi i servizi in danno dell'aggiudicatario.

A questo ultimo saranno addebitate le maggiori spese sostenute rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

Tali maggiori spese saranno prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia bastevole, da eventuali crediti dell'appaltatore.

Nel caso di minore spesa nulla competerà all'appaltatore inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'appaltatore dalla responsabilità civile e penale in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

In caso di risoluzione del contratto Puglia Sviluppo, ai sensi dell'art. 108 del D. lgs. n. 50/16, potrà procedere mediante scorrimento della graduatoria formatasi in sede di gara.

9.6. Recesso

Qualora l'appaltatore intenda recedere dal contratto prima della scadenza dello stesso senza giustificato motivo o giusta causa, Puglia Sviluppo si riserva di trattenere, a titolo di penale, tutto il deposito cauzionale ed addebitare inoltre le maggiori spese comunque derivanti per l'assegnazione dei servizi ad altra Ditta, oltre a tutti gli eventuali costi sostenuti, a titolo di risarcimento danni.

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, la stazione appaltante può recedere dal contratto in qualunque momento previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo dei servizi o delle forniture non eseguite. Si applicano le disposizioni di cui all'art. 109 del D.Lgs. 50/2016.

Appendice1: descrizione sintetica della macrofasi di alcune misure

Per le misure microcredito, nidi e tecnonidi, si identificano a titolo meramente indicativo le seguenti fasi (alcune delle quali, riportate per completezza di informazione, non sono gestite dal sistema in outsourcing):

- Accesso: riguarda la presentazione da parte del soggetto proponente dell'istanza preliminare. Tale procedura avviene sul portale Sistema Puglia. Agli operatori di Puglia Sviluppo è consentito esportare i dati tramite file di scambio xml.
- Istruttoria domanda preliminare: riguarda la lavorazione della domanda preliminare da parte di Puglia Sviluppo che si conclude con la decisione sull'ammissibilità o meno della istanza preliminare all'agevolazione. In questa fase si fissano anche i colloqui con i singoli richiedenti e si firmano i relativi verbali. Per quanto i colloqui si svolgano in Puglia Sviluppo, tutta la relativa documentazione viene sempre caricata sul portale SistemaPuglia.
- Finalizzazione procedure e firma contratto: in questa fase vengono portate avanti tutte le necessarie attività per la verifica di alcuni requisiti fondamentali e necessari alla stipula del contratto (DURC, COR, antimafia, ecc.). I candidati idonei vengono convocati per la firma del contratto e per la richiesta di prima erogazione. Laddove il beneficiario non dovesse presentarsi alla firma del contratto verrà predisposta la revoca dell'agevolazione. Tutte le informazioni e i dati utilizzati in questa fase sono immagazzinati nell'attuale sistema informatico di supporto.

ATTENZIONE: SOLO LE SUCCESSIVE FASI SONO GESTITE/DA GESTIRE MEDIANTE L'UTILIZZO DEL SISTEMA IN OUTSOURCING OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA

- ✓ Attuazione: comprende le attività legate alla rendicontazione delle spese da parte del beneficiario, alla verifica e validazione delle erogazioni delle agevolazioni o dei finanziamenti concessi. In questa fase vengono coinvolti diversi operatori di Puglia Sviluppo appartenenti ad aree diverse con la generazione ed utilizzo di grosse quantità di dati e documenti che non sempre vengono immagazzinati nel sistema informatico attuale.
- ✓ Erogazione: in questa fase si procede ad effettuare tutte le azioni necessarie al bonifico bancario delle somme spettanti ai singoli beneficiari (a titolo di contributo o di finanziamento).
- ✓ Incassi e monitoraggio degli incassi: comprende le attività che permettono l'incasso delle rate dei finanziamenti erogati (tramite sistema SDD o mediante bonifico diretto da parte dei beneficiari) e di verificare lo stato di rientro dei singoli finanziamenti ovvero il rispetto dei piani di ammortamento dei singoli finanziamenti.
- ✓ Recupero del credito e gestione del contenzioso: gestione di tutte le attività di recupero del credito successive alla risoluzione del contratto; gestione dei legali; attività giudiziali e stragiudiziali; definizione di piani di rientro del credito e transazioni. L'area legale interagisce in maniera diretta con gli operatori dell'area strumenti finanziari che inviano l'elenco delle pratiche da lavorare. Le attività principali che vengono svolte in questa fase riguardano la selezione degli avvocati (da short list costituita con avviso pubblico) che si occuperanno di gestire le singole pratiche, l'assegnazione delle pratiche agli avvocati precedentemente individuati e, infine, la gestione delle comunicazioni con gli avvocati stessi. La particolarità di questa fase è che gli operatori di Puglia Sviluppo si occupano non solo della gestione del flusso informativo e documentale ma anche del monitoraggio dello stato di avanzamento di ognuna delle pratiche.

Per quanto riguarda le procedure Tranché Cover, Finanziamento del rischio (vecchia e nuova programmazione) e Minibond (nuova programmazione) di seguito a titolo meramente indicativo le macro-fasi individuate:

- Accesso: riguarda la selezione degli operatori finanziari attraverso avviso pubblico pubblicato su Empulia e presente sul sito istituzionale di Puglia Sviluppo presentando istanza di accesso secondo la modulistica allegata all'avviso. Le domande vengono inviate tramite il portale Empulia utilizzando l'apposita modulistica.
- Istruttoria delle domande pervenute: riguarda la fase di valutazione delle domande pervenute con verifica dei requisiti di cui al bando di partecipazione. In questa fase si procede anche

all'aggiudicazione e alla stipula delle convenzioni.

ATTENZIONE: SOLO LE SUCCESSIVE FASI SONO GESTITE/DA GESTIRE MEDIANTE L'UTILIZZO DEL SISTEMA
IN OUTSOURCING OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA

- ✓ Fase di Ramp-up e chiusura del portafoglio: gli operatori finanziari selezionati comunicano entro i termini prefissati il valore totale del portafoglio indicando il numero di PMI, l'ammontare del finanziamento richiesto da ognuna di esse e le condizioni operative applicate.
- ✓ Attuazione della misura: Puglia Sviluppo procede a portare avanti tutti le attività riguardanti la costituzione in pegno del cash collateral per la tranche junior e l'erogazione delle relative somme in anticipazione. Le erogazioni avvengono di norma in 4 quote pari al 25% dell'agevolazione concessa e a seguito di avanzamenti di spesa ammissibile.
- ✓ Monitoraggio dello stato dei portafogli: gli operatori di Puglia Sviluppo si occupano del controllo dei portafogli dei singoli operatori finanziari con particolare attenzione alla restituzione da parte delle PMI dei finanziamenti ricevuti e all'utilizzo del cash collateral (escussioni). Gli operatori finanziari comunicano a Puglia Sviluppo lo stato di avanzamento dei portafogli. Gli attori di Puglia Sviluppo incrociano i dati delle comunicazioni con gli estratti conto forniti dalla funzione Contabilità e Bilancio. Si possono verificare due casi particolari che sono l'escussione del pegno a seguito di inadempienza da parte dell'impresa finanziata e la restituzione della dotazione finanziaria ovvero il rientro delle somme erogate sulla base dei piani di ammortamento che caratterizzano i singoli portafogli.

Appendice2: informazioni utili al dimensionamento del sistema

- Numero di utenti distinti e utilizzatori della piattaforma:
 - almeno 40 utenti per l'organizzazione di Puglia Sviluppo
 - accesso a dati da soggetti esterni:
 - possibile accesso dalle imprese
 - possibile accesso da avvocati

- Storage attuale: 687 GB di file fisici su server a cui va aggiunto il DB del sistema OLOS

- Numero totale delle pratiche alla data di pubblicazione del bando: 5819

- Numero di misure di riferimento per le pratiche: 12
 - Microcredito 2007-2013
 - Microcredito 2014-2020
 - Nidi 2007-2013
 - Nidi 2014-2020
 - Tecnonidi
 - Controgaranzia
 - Tranched Cover
 - Finanziamento del Rischio 2007-2013
 - Finanziamento del Rischio 2014-2020
 - Fondo Minibond 2014-2020
 - Fondo Mutui Tutela dell'Ambiente
 - Fondo Efficientamento Energetico