



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° XI / 4471

Seduta del 29/03/2021

Presidente

ATTILIO FONTANA

Assessori regionali

LETIZIA MORATTI *Vice Presidente*

STEFANO BOLOGNINI

DAVIDE CARLO CAPARINI

RAFFAELE CATTANEO

RICCARDO DE CORATO

MELANIA DE NICHILLO RIZZOLI

PIETRO FORONI

STEFANO BRUNO GALLI

GUIDO GUIDESI

ALESSANDRA LOCATELLI

LARA MAGONI

ALESSANDRO MATTINZOLI

FABIO ROLFI

FABRIZIO SALA

MASSIMO SERTORI

CLAUDIA MARIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Enrico Gasparini

Su proposta dell'Assessore Fabrizio Sala

Oggetto

SEMPLIFICAZIONI DEI BANDI: EVOLUZIONE FUNZIONALITÀ DI BANDI ON LINE

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Direttore Generale Giovanni Bocchieri

Il Dirigente Oscar Alessandro Sovani

L'atto si compone di 39 pagine

di cui 34 pagine di allegati

parte integrante



Regione Lombardia

LA GIUNTA

RICHIAMATI:

- l'art. 32, commi 2.1, 2bis e 2ter, della l.r. 1/2012 "Riordino normativo in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa, potere sostitutivo e potestà sanzionatoria" (così come modificato dalla l.r. 11/2020 "Legge di semplificazione 2020"), che impegna la Giunta a facilitare la partecipazione ai bandi regionali per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici di qualsiasi genere e ridurre gli oneri burocratici;
- la l.r. 11/2014 "Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività" che, tra i suoi obiettivi, ha la semplificazione delle procedure amministrative per le imprese;
- il d.Lgs n. 82 del 2005, Codice della Amministrazione Digitale (CAD), così come modificato dal DL semplificazioni che stabilisce che l'accesso ai servizi in rete erogati dalle pubbliche amministrazioni che richiedono identificazione informatica avviene tramite SPID, nonché tramite la carta di identità elettronica oltre che con CNS;

VISTE le delibere:

- n. 5500 del 2 agosto 2016 che ha approvato i primi quattro strumenti di supporto per semplificare i bandi regionali (il diagramma di flusso tipo per le procedure automatiche e valutative, le modalità e i criteri per la pre-qualifica e il sorteggio nei casi di procedura automatica con superamento della disponibilità finanziaria del bando, la scheda informativa tipo da allegare al decreto di approvazione dei bandi regionali, il questionario per la customer satisfaction di valutazione dei bandi regionali);
- n. 6000 del 19 dicembre 2016 che ha approvato i successivi sei strumenti di supporto per semplificare i bandi regionali (l'indice tipo dei bandi regionali e la versione semplificata dell'Indice tipo per le doti regionali, i testi standard, gli allegati e le informative tipo e le istruzioni, la scheda tipo da allegare alla delibera di approvazione dei bandi regionali, la metodologia per l'utilizzo degli indicatori nei bandi regionali e la verifica preventiva della conformità dei bandi);
- n. 6642 del 29 maggio 2017 con cui sono state approvate le 'Modalità per l'Analisi Costi Benefici dei bandi regionali' (Allegato A), e aggiornati, sostituendoli, alcuni Allegati già approvati con le D.G.R. n. 5500 del 2/08/2016 e D.G.R. n. 6000 del 19/12/2016;
- n. 3238 del 16 giugno 2020 con cui si è garantito un punto unico di accesso ai Bandi attivo all'indirizzo www.bandiregione.lombardia.it, attraverso una



Regione Lombardia

LA GIUNTA

navigazione semplice, completa e intuitiva e nuove funzionalità della piattaforma Bandi OnLine per la predisposizione e gestione nativa delle misure di agevolazione della Giunta regionale e degli enti del Sistema Regionale, in modo da garantire una gestione uniforme, standardizzata e informatizzata del ciclo di vita del bando in attuazione del punto b) del comma 2bis dell'art. 32 la lr 1/12;

VISTI altresì i decreti:

- n. 8524 del 13 luglio 2017 'Approvazione dello strumento di semplificazione denominato 'fac simile bando' e rettifica e integrazione dell'allegato 'd' alla deliberazione n. 5500 del 2 agosto 2016 'semplificazione dei bandi regionali: determinazioni e strumenti a supporto' e degli allegati 'a, b, c, d, f, g' alla deliberazione n. 6642 del 29 maggio 2017 'semplificazione dei bandi regionali: determinazioni e strumenti a supporto - terzo provvedimento';
- n. 7754 del 30 maggio 2019 'Semplificazione dei bandi: aggiornamenti strumenti a supporto' che ha rettificato e integrato alcuni Allegati a seguito delle novità normative introdotte dalle leggi antimafia e delle misure di prevenzione e dal Reg. UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento UE 2016/679-GDPR, aggiornato in seguito all'entrata in vigore del D.Lgs 10 agosto 2018, n. 101;
- n. 14822 del 30 novembre 2020 'Semplificazione dei bandi: aggiornamenti strumenti a supporto e integrazione in bandi online' che ha rettificato e integrato alcuni strumenti di supporto alla semplificazione dei bandi sulla scorta degli elementi emersi attraverso il confronto con i responsabili della giunta in tema di antimafia, trasparenza e comitato aiuti di stato per il recepimento delle modifiche introdotte dalle recenti modifiche normative nonché a seguito delle scelte organizzative e operative derivanti dall'attuazione delle norme stesse;

PRESO ATTO della necessità di proseguire la progettazione e lo sviluppo di un ambiente integrato, sia dal punto di vista informativo che operativo, mettendo a disposizione strumenti innovativi di supporto immediato per la presentazione delle domande di contributo/agevolazione/finanziamento/sovvenzione, conformi alla normativa nazionale e idonei a migliorare la user experience della piattaforma Bandi OnLine sia lato utente che operatore, in tutte le fasi di accesso al servizio, dalla ricerca dei bandi di interesse alla presentazione e gestione delle domande di partecipazione;



Regione Lombardia

LA GIUNTA

PRECISATO che le nuove funzionalità accrescono l'efficienza del Sistema Regionale attraverso una sostanziale innovazione dell'esperienza digitale a favore degli utenti di Bandi OnLine e favoriscono il miglioramento dell'interfaccia e l'esperienza dell'utente mediante:

- la conformità con disposizioni in materia di identità forte (DL Semplificazioni 2020) in modo che gli utenti possano autenticarsi con identità forte anche tramite Carta di Identità Elettronica (CIE), in aggiunta a SPID e CNS;
- la disponibilità di strumenti innovativi di supporto immediato per la presentazione delle domande di contributo/agevolazione, tra i quali un servizio di assistenza digitale (chat bot);
- l'evoluzione della gestione dei profili organizzativi di imprese ed enti in modo che i rappresentanti di imprese ed enti possano gestire in autonomia i profili organizzativi, aggiornando i dati anagrafici e gestendo le relative deleghe;
- la nuova gestione integrata degli adempimenti privacy nei bandi per gli utenti di back office di Regione Lombardia con la possibilità di configurare se sia o meno necessaria da parte del soggetto richiedente la conferma della presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali;

RITENUTO di attivare dal 12 aprile 2021 l'assistente virtuale sulla piattaforma "Bandi OnLine", e di rendere disponibili le nuove funzionalità per il miglioramento dell'interfaccia e dell'esperienza dell'utente di Bandi OnLine, così come descritto e illustrato nell'allegato A parte integrante e sostanziale del presente atto;

VISTO il documento Allegato A "Bandi OnLine Evoluzione funzionalità per semplificare l'accesso ai bandi di Regione Lombardia: assistente digitale dei bandi e altre semplificazioni per cittadini, imprese ed enti", parte integrante e sostanziale del presente atto;

VISTA la l.r. 7 luglio 2008 n. 20 "Testo unico delle leggi regionali in materia di Organizzazione e Personale" e i provvedimenti organizzativi della XI Legislatura;

DATO ATTO che le attività necessarie allo sviluppo delle nuove funzionalità della piattaforma Bandi OnLine sono state previste nel Piano Pluriennale delle Attività di ARIA 2020-2022 approvato con DGR 2731 del 23/12/2019, e hanno già trovato copertura finanziaria a carico del bilancio dell'esercizio precedente e non prevedono altri oneri a carico del bilancio regionale in corso;

ALL'UNANIMITA' dei voti espressi nelle forme di legge;



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERA

per le motivazioni sopra espresse,

1. di approvare l'allegato A "Bandi OnLine Evoluzione funzionalità per semplificare l'accesso ai bandi di Regione Lombardia: assistente digitale dei bandi e altre semplificazioni per cittadini, imprese ed enti", parte integrante e sostanziale della presente delibera;
2. di rendere disponibili le nuove funzionalità della piattaforma "Bandi OnLine" e di attivare l'assistente virtuale dal 12 aprile 2021;
3. di demandare ad appositi atti del dirigente regionale competente gli eventuali aggiornamenti dell'allegato, derivanti da adeguamenti normativi, nonché da nuove specifiche tecniche o correzione di errori materiali;
4. di pubblicare il presente atto sul Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia (BURL) e sul sito istituzionale di Regione Lombardia – www.regione.lombardia.it.

IL SEGRETARIO

ENRICO GASPARINI

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge



ALLEGATO A

BANDI ONLINE

**Evoluzione funzionalità per
semplificare l'accesso ai bandi di
Regione Lombardia: assistente digitale
dei bandi e altre semplificazioni per
cittadini, imprese ed enti**

Indice del documento

1. INTRODUZIONE	4
1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO	4
1.2 ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO.....	4
1.3 RIFERIMENTI	4
1.4 TERMINI E DEFINIZIONI.....	5
2. OBIETTIVI DELL'INIZIATIVA	7
2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO	7
3. AGGIORNAMENTO DELLE FUNZIONALITÀ DI BANDI ONLINE	8
3.1 NUOVE FUNZIONALITÀ PER CITTADINI, IMPRESE ED ENTI	8
3.1.1 <i>Servizi innovativi di assistenza per i bandi di Regione Lombardia: realizzazione di un assistente digitale multicanale (web chat e telefonia)</i>	8
3.1.2 <i>Evoluzione della gestione dei profili organizzativi di imprese ed enti</i>	10
3.1.3 <i>Accesso con Carta d'Identità Elettronica (CIE)</i>	24
3.2 EVOLUZIONE FUNZIONALITÀ DI GESTIONE INTEGRATA DEI BANDI PER GLI UTENTI DI BACK OFFICE DI REGIONE LOMBARDIA.....	26
3.2.1 <i>La nuova gestione integrata degli adempimenti privacy nei bandi</i>	26
4. CONCLUSIONI	34



Indice delle figure

Figura 1: percorso di semplificazione per l'accesso ai bandi di Regione Lombardia.....	7
Figura 2: canale web chat dell'assistente digitale bandi di Regione Lombardia.....	9
Figura 3: architettura concettuale della soluzione di assistenze digitale	10
Figura 4: messaggio per la creazione del nuovo profilo organizzativo	11
Figura 5: dati per la creazione di un nuovo profilo organizzativo.....	11
Figura 6: documentazione per la auto-certificazione del profilo organizzativo	12
Figura 7: etichetta di presa visione del trattamento dei dati personali.....	12
Figura 8: messaggistica di errore nella creazione del profilo organizzativo	12
Figura 9: linee operative per la creazione dei gruppi di lavoro all'interno del profilo organizzativo	13
Figura 10: nuova gestione dei gruppi operativi.....	13
Figura 11: modifica dei dati del gruppo operativo.....	14
Figura 12: gestione degli intermediari nei gruppi operativi	14
Figura 13: creazione di un nuovo gruppo operativo	15
Figura 14: visualizzazione dei gruppi operativi.....	16
Figura 15: modifica dei dati del gruppo operativo.....	16
Figura 16: aggiornamento dei dati del profilo organizzativo	17
Figura 17: i messaggi di conferma dei dati del profilo organizzativo	17
Figura 18: gestione della documentazione del legale rappresentante per la modifica dei dati del profilo	18
Figura 19: vincoli per l'aggiornamento dei dati del profilo (1/2)	19
Figura 20: vincoli per l'aggiornamento dei dati del profilo (2/2)	19
Figura 21: gestione rifiuto della delega organizzativa	20
Figura 22: messaggistica per il rifiuto della delega.....	20
Figura 23: gestione dell'amministratore di profilo	21
Figura 24: messaggi di conferma per l'amministratore di profilo	21
Figura 25: messaggi di mancata attivazione delle funzioni di amministrazione del profilo	22
Figura 26: gestione delle deleghe dal rappresentante di profilo	23
Figura 27: messaggi di conferma per l'eliminazione di utenti dal gruppo organizzativo	23
Figura 28: gestione degli utenti delegati.....	24
Figura 29: accesso tramite Carta d'identità Elettronica	25
Figura 30: nuovo processo di gestione integrata del ciclo di vita dei bandi di Regione Lombardia	26
Figura 31: progettazione integrata dei bandi: attori coinvolti	27
Figura 32: nuova sezione per la gestione degli adempimenti privacy	29
Figura 33: sezioni dell'area Adempimenti privacy	30
Figura 34: selezione delle opzioni negli Adempimenti privacy	30
Figura 35: configurazione della conferma di presa visione informativa trattamento dati personali.....	31
Figura 36: elenco documenti caricati per adempimenti privacy.....	31
Figura 37: dettaglio documenti da caricare per adempimenti privacy	32
Figura 38: elenco dei documenti caricati per adempimenti privacy	32
Figura 39: messaggio di pop-up per utenti di FrontOffice per visualizzazione informativa trattamento.....	33



1. Introduzione

1.1 Scopo del documento

Il presente documento fornisce una sintesi della evoluzione delle funzionalità del servizio Bandi online in rilascio nel corso del primo trimestre 2021.

Tale evoluzione costituisce una nuova tappa importante del percorso di semplificazione e innovazione delle modalità di interazione fra l'utente e il servizio Bandi online che prevede, entro marzo 2021, il rilascio nuove funzionalità descritte nei seguenti capitoli.

Il percorso di semplificazione si colloca nell'ambito degli interventi indicati del "Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione digitale lombarda" (PSST) di Regione Lombardia. [2]

1.2 Organizzazione del documento

Il presente documento si articola nei seguenti capitoli:

- Introduzione: è il capitolo corrente del documento, finalizzato ad introdurre lo scopo generale e la struttura del documento;
- Obiettivi dell'iniziativa: fornisce una descrizione sintetica del contesto strategico e organizzativo di riferimento, in coerenza con il PSST e l'evoluzione del processo di gestione integrata dei bandi, con particolare attenzione alla progettazione della comunicazione;
- Nuove funzionalità del servizio: sono descritte le novità messe a disposizione degli utenti con la nuova versione di Bandi online e delle nuove caratteristiche dei processi di *back-office* per l'alimentazione del catalogo dei bandi;
- Conclusioni: sono ricapitolati i concetti chiave dell'iniziativa di miglioramento dell'accesso ai bandi di Regione Lombardia in Bandi online.

1.3 Riferimenti

Nei capitoli seguenti, si fa riferimento ai seguenti documenti:

- [1] "Linee guida per il design degli applicativi di Regione Lombardia", ARIA Spa - Divisione Comunicazione Digitale e Regione Lombardia – Struttura Comunicazione Integrata e Digitale, 25 luglio 2019
- [2] "Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione digitale lombarda" Regione Lombardia, Gennaio 2020.
- [3] "Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation", Tim Brown, 2015, Harpers Collins
- [4] "Portale Open Data di Regione Lombardia, Sezione Bandi di Regione Lombardia: Customer satisfaction sui servizi on-line agli utenti", Aggiornamento a Giugno 2020



1.4 Termini e definizioni

Termine	Descrizione
AdC	Autorità di Certificazione della spesa per i Fondi UE
AD	Assistente Digitale
AV	Assistente Virtuale
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
ARIA	Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A.
BO	Back Office
BPM	Business Process Manager
BPMN	Business Process Management Notation
CRM	Citizen Relationship Management
CRS/CNS	Carta Regionale dei Servizi/Carta Nazionale dei Servizi
FESR	Fondo Europeo Sviluppo Regionale
FO	Front Office
FSC	Fondo per lo Sviluppo e la Coesione
FSE	Fondo Sociale Europeo
IDM	Identity Provider Manager l'autenticazione degli utenti di Back Office di Regione Lombardia
IdPC	Identity Provider del Cittadino per l'autenticazione degli utenti di Front Office dei servizi di Regione Lombardia
INTERREG	Programma di cooperazione Interreg V-A Italia-Svizzera
KPI	Key Performance Indicator
PA	Pubblica Amministrazione
POR	Programma Operativo Regionale
PSR	Programma Regionale di Sviluppo
PSST	Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione digitale lombarda
REST	Representational State Transfer
RL	Regione Lombardia



Termine	Descrizione
SaaS	Software as a Service
SEO	Search Engine Optimization
SGProf	Sistema di Gestione dei Profili personali e organizzativi
ToV	Tone of Voice
UE	Unione Europea
UX	User eXperience
WCM	Web Content Manager



2. Obiettivi dell’iniziativa

2.1 Contesto di riferimento

Questa iniziativa si colloca nell’attuazione di quanto previsto nelle linee d’azione e negli interventi del “Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione digitale lombarda” (PSST) di Regione Lombardia. [2]

In particolare sono indirizzati i seguenti interventi:

- Bandi online – nuovi servizi a supporto dell’utente: “Per semplificare i rapporti con la Pubblica Amministrazione, in attuazione della Lr 1/2012, l’obiettivo dell’intervento è quello di definire strumenti di supporto/affiancamento a cittadini, imprese ed Enti Locali che agevolino l’accesso ai finanziamenti e ottengano una riduzione degli oneri regolatori che gravano sugli utenti.
L’azione regionale è rivolta a migliorare la user experience degli utenti della piattaforma Bandi online, realizzando un ambiente integrato sia dal punto di vista informativo che operativo e mettendo a disposizione strumenti innovativi di supporto immediato per la presentazione delle domande di contributo/agevolazione, **tra i quali un servizio di assistenza digitale (chat bot).**”

Si sono adottati gli strumenti a supporto della realizzazione degli interventi indicati nel PSST, in particolare:

- Co-progettazione di servizi e applicazioni: “individuazione di modalità innovative per il coinvolgimento di cittadini e imprese nella progettazione di servizi e applicazioni pubbliche, ad es. tramite co-design workshop, user interviews, assumendo sempre la prospettiva dell’utente.”

Questa iniziativa si inserisce nel percorso di semplificazione e innovazione delle modalità di interazione fra l’utente e il servizio Bandi online, sintetizzato nella Figura 1, avviato con le attività di co-progettazione nel giugno 2019 con i rappresentanti degli utenti, che ha portato in particolare al rilascio del portale unico dei bandi nel giugno 2020, descritto dettagliatamente nell’Allegato A della D.g.r. 16 giugno 2020 - n. XI/3238 e prevede che il rilascio delle nuove evoluzioni funzionali descritte nei seguenti capitoli entro marzo 2021.

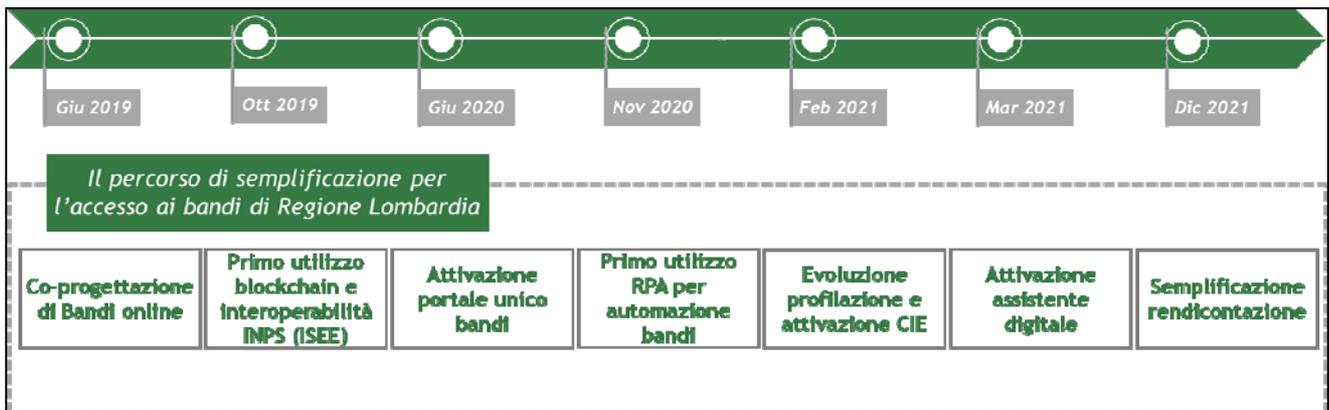


Figura 1: percorso di semplificazione per l’accesso ai bandi di Regione Lombardia



3. Aggiornamento delle funzionalità di bandi online

3.1 Nuove funzionalità per cittadini, imprese ed enti

3.1.1 Servizi innovativi di assistenza per i bandi di Regione Lombardia: realizzazione di un assistente digitale multicanale (web chat e telefonia)

Sulla base di quanto emerso nelle sessioni di co-progettazione con i rappresentanti degli utenti di *Front office* del servizio Bandi online (ovvero i cittadini e i rappresentanti delle imprese e degli enti che accedono al servizio), per migliorare il supporto agli utenti in fase di ricerca bandi e di presentazione delle domande di partecipazione, è stata realizzata una soluzione innovativa di assistente digitale, perseguendo i seguenti obiettivi di miglioramento del servizio:

- automatizzare e velocizzare la risposta agli utenti che richiedono assistenza per le casistiche più frequenti, specialmente in situazione di elevato flusso di richieste di assistenza dagli utenti o in casi di disservizi e comunicazioni standard agli utenti;
- estendere l'attuale servizio di assistenza informativa e operativa ai bandi anche al di fuori delle fasce orarie ordinarie di assistenza (dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00, escluso i giorni festivi);
- rendere autonomi i fruitori dei servizi offerti da Regione Lombardia nella risoluzione dei più comuni problemi di utilizzo dei servizi;
- incrementare l'efficienza complessiva del processo di assistenza, destinando gli attuali agenti del Contact Center, sgravati dalle attività più ripetitive, ad attività di assistenza a maggior valore aggiunto per gli utenti finali.

I servizi di assistenza digitale sono disponibili tramite due canali di interazione con l'utente: il canale tradizionale telefonico, contattando il Contact Center dei bandi al numero verde [800.131.151](tel:800.131.151) e il canale web chat, integrato nell'interfaccia web di Bandi online, come evidenziato nella figura seguente.

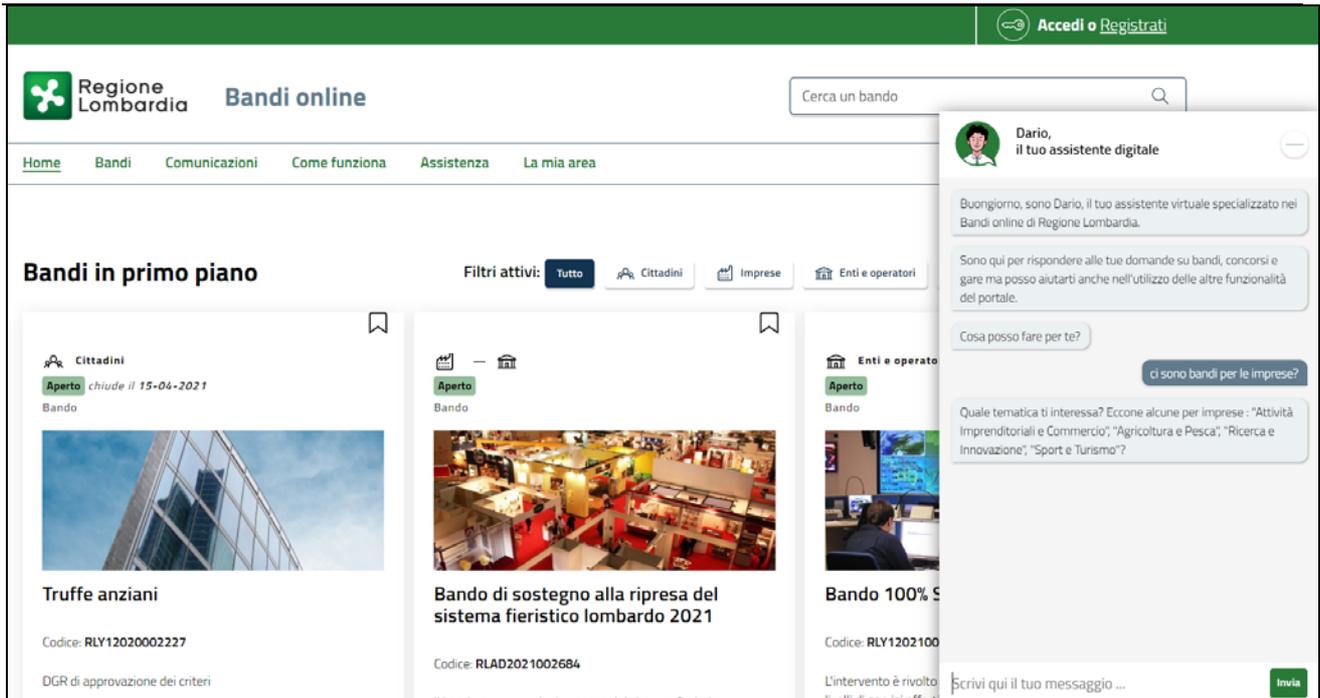


Figura 2: canale web chat dell'assistente digitale bandi di Regione Lombardia

L'assistente digitale è stato realizzato adottando una specifica metodologia di progettazione conversazionale che ha previsto le seguenti attività progettuali:

- Definizione del Tone of Voice (ToV) dell'assistente digitale: elemento che caratterizza la conversazione tra l'assistente digitale e gli utenti finali in maniera coerente con le linee guida della Comunicazione Digitale di Regione Lombardia. A tale scopo è stato predisposto un questionario sulla base dell'Indicatore di personalità di Myers-Briggs compilato e condiviso con i referenti di del servizio. Il questionario ha permesso di selezionare fra diverse alternative il ToV maggiormente allineato all'immagine di Regione Lombardia in un contesto di comunicazione innovativa.
- Progettazione della user experience dell'assistente virtuale sul canale web chat con proposte di diverse alternative per il nome e per l'avatar grafico rappresentativo dell'assistente digitale della web chat, coerente con il ToV definito. Si è selezionato Dario come nome per personalizzare l'assistente digitale.
- Progettazione dei flussi conversazionali per il canale web chat e il canale voce dell'assistente digitale, sottoposti alla validazione da parte della Comunicazione di Regione Lombardia.
- Integrazione con i seguenti sistemi:
 - Interfaccia grafica (desktop e mobile) di Bandi online per accesso al canale web chat dell'assistente digitale;
 - Contact Center di Bandi online con utilizzo di servizi di speech to test (STT) e Text to speech (TTS) per l'accesso al canale voce dell'assistente virtuale e gestione dell'escalation da assistente digitale ad assistente umano nei casi di richieste complesse;
 - Catalogo bandi di Regione Lombardia per permettere la ricerca dei bandi di proprio interesse mediante i diversi canali dell'assistente digitale;
 - Piattaforma di Ticket Management dell'assistenza dei bandi (Oracle Siebel) per l'apertura di ticket a vale della richiesta di assistenza tramite l'assistente virtuale, anche per gestire le richieste di escalation verso operatore umano fuori dall'orario ordinario di assistenza.

Considerando la natura innovativa della soluzione è stata prevista una fase di utilizzo sperimentale con utenza amica ("beta test") per poter affinare i flussi conversazionali sia lato web chat sia lato voce e rendere più deterministico il comportamento dell'assistente digitale soprattutto dal punto di vista della comprensione del linguaggio naturale.

Nella seguente figura è rappresentato il diagramma dell'architettura concettuale della soluzione, con evidenziate le integrazioni realizzate.

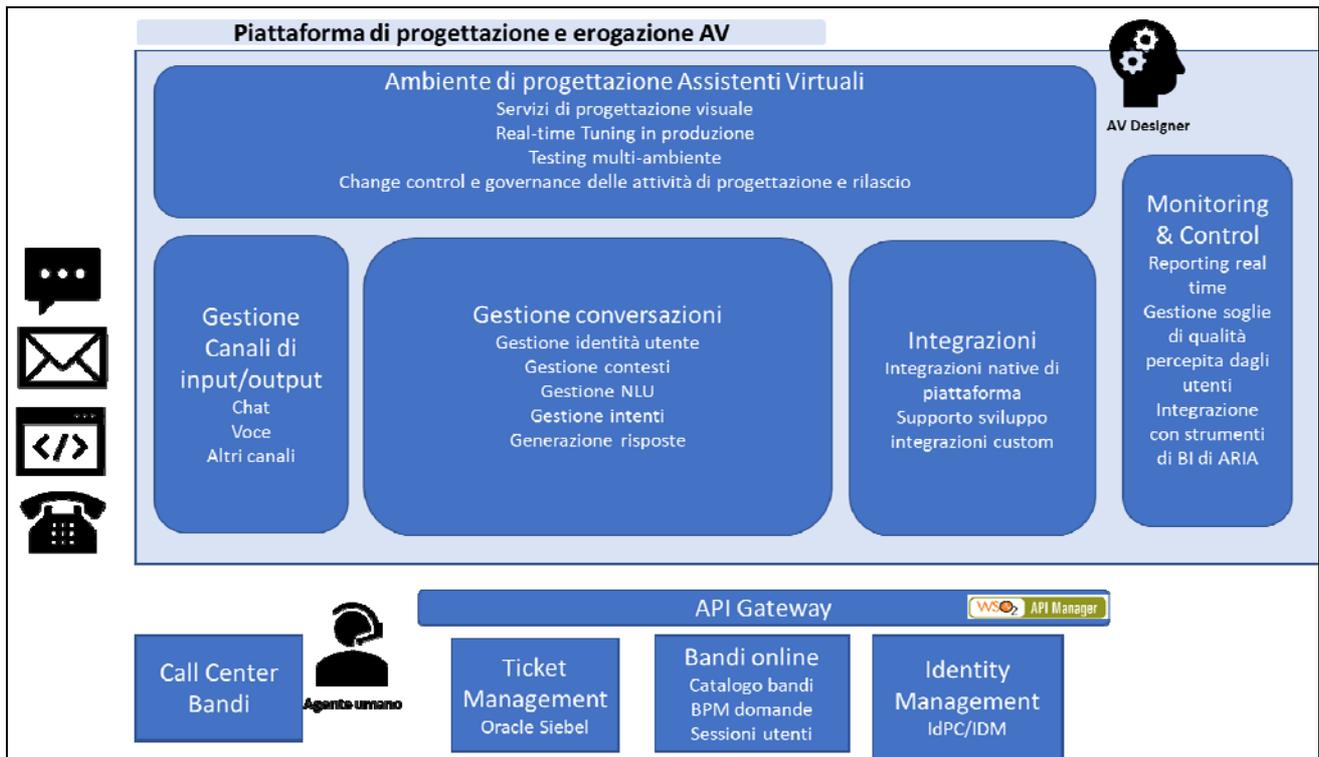


Figura 3: architettura concettuale della soluzione di assistenze digitali

3.1.2 Evoluzione della gestione dei profili organizzativi di imprese ed enti

I rappresentanti di imprese ed enti possono gestire in autonomia i profili organizzativi aggiornando i dati anagrafici e gestendo le relative deleghe.

La gestione dei profili organizzativi di Front Office consente all'utente validato in Bandi online, quindi all'utente che possiede almeno il profilo cittadino, di identificare la propria qualifica organizzativa, associandosi ad una persona giuridica per rappresentarla nell'utilizzo del servizio Bandi online, ai fini della presentazione della domanda di partecipazione ad un bando di Regione Lombardia.

In particolare, con il processo di profilazione di Front Office è possibile visualizzare i vari profili disponibili per l'utente, creare un nuovo profilo o visualizzare un profilo esistente.

Il set di informazioni dei profili di Persone Giuridiche presenti nel sistema è strettamente legato alla classificazione elaborata dall'Istat.

Di seguito una descrizione della evoluzione realizzate per questa funzionalità.

3.1.2.1 Creazione dei profili organizzativi

Nella pagina visualizzata al momento della creazione di un nuovo profilo compare il seguente nuovo testo messaggio:

Dati utente / I miei profili / Nuovo profilo 02 ottobre 2020, ore 12:21

Nuovo profilo

PRIMA DI INIZIARE

- Creando un nuovo profilo potrai operare all'interno di Bandi online per conto di un ente pubblico o di un soggetto privato. La creazione di un profilo per conto di un soggetto può essere effettuata dai rappresentanti legali o da un delegato.
- Qualora tu sia un utente delegato dal legale rappresentante, per verificare il tuo diritto a operare per conto del soggetto, nelle successive schermate ti sarà richiesto di scaricare e compilare un'apposita [delega](#), da far firmare al legale rappresentante e caricare a sistema.
- Ti preghiamo di verificare i dati riportati relativi al profilo e di inserire, dove assenti, le informazioni mancanti. Se i dati acquisiti dalle nostre banche dati non fossero corretti, contatta l'assistenza.
- I dati contrassegnati da un asterisco (*) sono obbligatori.

Dati Soggetto

Figura 4: messaggio per la creazione del nuovo profilo organizzativo

La parola “delega” conterrà l’hyperlink, tramite il quale sarà possibile scaricare il file “Incarico per l’utilizzo della piattaforma regionale”

Nella schermata relativa agli attributi del profilo dell’ente sono contrassegnati con l’asterisco (*) tutti i campi definiti come obbligatori per la natura giuridica dell’ente.

Dati Soggetto

Codice Fiscale persona giuridica*	Denominazione*	Partita IVA*	PEC* ⓘ
<input type="text" value="00722280161"/>	<input type="text" value="Denominazione*"/>	<input type="text" value="Partita IVA*"/>	<input type="text" value="PEC*"/>
Data costituzione*	Data inizio attività*	Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese* ⓘ	Data di Iscrizione al Registro Imprese* ⓘ
<input type="text" value="gg/mm/aaaa"/> ⓘ	<input type="text" value="gg/mm/aaaa"/> ⓘ	<input type="text" value="Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese"/>	<input type="text" value="gg/mm/aaaa"/> ⓘ
Provincia Iscrizione al Registro Imprese* ⓘ	Descrizione codice ateco primario*	Numero registrazione Impresa Artigiana	Data iscrizione Impresa Artigiana
<input type="text" value="Provincia Iscrizione al Registro Imprese*"/>	<input type="text" value="Descrizione codice ateco primario*"/>	<input type="text" value="Numero registrazione Impresa Artigiana"/>	<input type="text" value="gg/mm/aaaa"/> ⓘ
Provincia Iscrizione Impresa Artigiana	Stato attività*		
<input type="text" value="Provincia Iscrizione Impresa Artigiana"/>	<input type="text" value="Stato attività*"/>		

Figura 5: dati per la creazione di un nuovo profilo organizzativo

Qualora l’utente che sta effettuando l’operazione di profilazione non sia riconosciuto da fonti dati certificate come legale rappresentante, viene visualizzata la sezione “Allegati” come segue:



Allegati

Documentazione per la validazione

ATTENZIONE

Questa operazione può essere effettuata solo dal rappresentante legale o da un soggetto delegato. La verifica richiede di allegare la documentazione che comprovi la propria qualifica.

Scarica il modello da firmare. All'interno potrai consultare l'elenco dei documenti da allegare insieme al modello firmato.

Una volta compilata e firmata la documentazione, clicca su "Scegli file" per caricarla a sistema (Dimensione massima: 5 MB).

Prima di poter operare per conto del nuovo profilo è necessario attendere il completamento della verifica delle informazioni. Ti invieremo una comunicazione all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione per informarti dell'avvenuto completamento della verifica.

Per eventuali informazioni aggiuntive è possibile contattare il servizio di assistenza al numero verde 800.131.151 o all'indirizzo e-mail bandi@regione.lombardia.it.

[Scarica il modello da firmare](#)

[Scegli file](#)

Figura 6: documentazione per la auto-certificazione del profilo organizzativo

In corrispondenza del check, per confermare il trattamento dei dati personali, è riportata la seguente etichetta:

[Scegli file](#)

Ho letto l'informativa ed acconsento al trattamento dei dati personali

[Leggi l'informativa](#)

Figura 7: etichetta di presa visione del trattamento dei dati personali

Il sistema evidenzia in rosso tutti gli eventuali errori dovuti alla mancata compilazione di campi obbligatori in modo da rendere più evidente all'utente quali sono gli eventuali diversi campi su cui dovrà intervenire.

Dati utente / I miei profili / Nuovo profilo 13 ottobre 2020, ore 17:13

Nuovo profilo

! Per completare il processo di creazione di un profilo, è necessario compilare tutti i campi obbligatori

[PRIMA DI INIZIARE](#)

Figura 8: messaggistica di errore nella creazione del profilo organizzativo

Al termine della compilazione dei dati del soggetto giuridico, e dopo aver allegato l'eventuale documentazione aggiuntiva, l'utente deve essere indirizzato nella pagina dedicata alla definizione del "Nuovo gruppo", in questa viene mostrata una mini-sezione simile a quella intitolata "Prima di iniziare", in modo da evidenziare all'utente quanto segue:

La tua richiesta di profilazione è in corso di validazione. Una volta validata, potrai:

- operare a sistema attraverso il profilo creato e con esso potrai agire per conto dell'ente che rappresenti;
- delegare altri utenti registrati a sistema aggiungendoli al gruppo sotto-riportato, condividendo quindi con loro l'operatività a sistema;
- consultare e gestire la composizione del gruppo nella sezione "I miei gruppi" attraverso la funzionalità "Gestisci deleghe".

Codice fiscale MDRMRC75C19E801T	Nome Imprenditore
Denominazione del gruppo di lavoro GIUSTO FILIPIG	Email del gruppo di lavoro Email del gruppo di lavoro
Opererai con questo profilo per conto di un soggetto intermediario? <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	Denominazione intermediario Denominazione intermediario

Per eventuali informazioni è possibile contattare il servizio di assistenza al numero verde 800.131.151 o all'indirizzo e-mail bandi@regione.lombardia.it.

Figura 9: linee operative per la creazione dei gruppi di lavoro all'interno del profilo organizzativo

Inoltre, il campo "Denominazione Intermediario", presente in quest'area, viene mostrato e reso compilabile solo qualora la risposta affermativa alla domanda "Opererai con questo profilo per conto di un soggetto intermediario" sia affermativa, in caso contrario, viene nascosto.

3.1.2.2 Gestione gruppi operativi e deleghe organizzative

Una volta ottenuta l'autorizzazione ad operare per conto del soggetto, l'utente potrà visualizzare l'elenco dei gruppi relativi a quel profilo accedendo alla voce "I miei gruppi" disponibile nella sezione "La mia area". Nella Figura 10, viene mostrato come verrà modificato il titolo della sezione "Dati di profilo" in "Dati del soggetto", allo stesso modo è mostrato come la relativa descrizione diventerà la seguente: "Qui puoi visualizzare i dati del soggetto per cui stai operando". Anche nella sezione "I miei gruppi" è stata modificata la descrizione come segue: "Qui puoi gestire le deleghe degli utenti che operano per conto del soggetto".



Ciao DEODATO ABENE
stai operando per conto di **impresa test - gruppo1**

<p> In lavorazione</p> <p>In questa sezione puoi visualizzare le tue domande in lavorazione</p>	<p> Tutte le domande</p> <p>In questa sezione puoi visualizzare tutte le domande</p>
<p> Dati del soggetto</p> <p>Qui puoi visualizzare i dati del soggetto per cui stai operando</p>	<p> I miei gruppi</p> <p>Qui puoi gestire le deleghe degli utenti che operano per conto del soggetto</p>

Figura 10: nuova gestione dei gruppi operativi

Accedendo alla sezione "I miei gruppi", l'utente può visualizzare la lista dei gruppi, avendo la possibilità di modificarne le relative informazioni utilizzando il comando "Modifica".

Inoltre, in questa sezione, ogni card relativa ad un gruppo conterrà le seguenti informazioni: numero di componenti del gruppo e numero totale delle domande accessibili tramite quel gruppo di lavoro (Figura 11).

Infine, è stata modificata come segue, la spiegazione della sezione, posizionata sotto la label “I miei gruppi”:
 “In questa sezione puoi gestire le deleghe da fornire agli utenti.
 Gli utenti appartenenti allo stesso gruppo condivideranno la stessa operatività sulle medesime domande.”



Figura 11: modifica dei dati del gruppo operativo

Cliccando sul comando “Modifica”, l’utente visualizzerà la seguente schermata in cui nel gruppo di campi compare anche il nome del gruppo che si sta modificando.

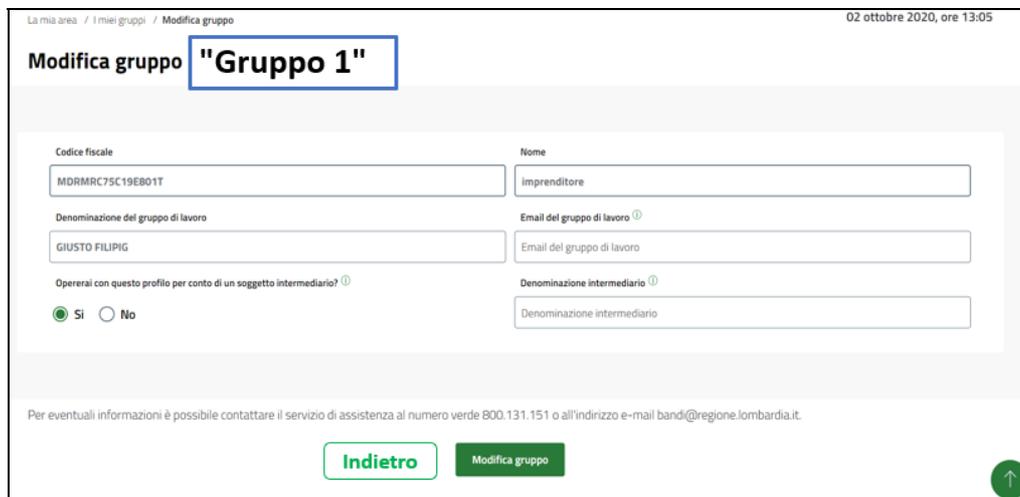
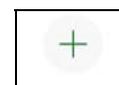


Figura 12: gestione degli intermediari nei gruppi operativi

Sarà poi consentito, come mostrato in Figura 12, indicare se sia coinvolto un intermediario e la sua eventuale Denominazione.

Infine, sarà inserito un pulsante con il comando “Indietro” per permettere all’utente di tornare alla sezione precedente “I Miei Gruppi” (Figura 11).



Se, invece, l’utente vorrà creare un nuovo gruppo, potrà cliccare il pulsante **Nuovo gruppo**, che lo rimanderà alla relativa pagina in cui sarà presente una sezione iniziale, contenente la seguente informazione:

“Cosa è un gruppo

- Attraverso la creazione di questo gruppo potrai delegare altri utenti ad operare per conto dell’ente, condividendo quindi l’operatività della piattaforma.



- Gli utenti delegati potranno operare a sistema utilizzando il profilo del soggetto e condivideranno l'operatività sulle domande create per conto di quest'ultimo.
- Potrai consultare l'elenco dei gruppi da te creati in relazione a questo profilo nella sezione "I miei gruppi."

Per poter procedere, l'utente dovrà utilizzare il pulsante posizionato a fondo pagina "Crea gruppo" (Figura 13).

Nuovo gruppo

COSA È UN GRUPPO

- Attraverso la creazione di questo gruppo potrai delegare altri utenti ad operare per conto dell'ente, condividendo quindi l'operatività della piattaforma.
- Gli utenti delegati potranno operare a sistema utilizzando il profilo del soggetto e condivideranno l'operatività sulle domande create per conto di quest'ultimo.
- Potrai consultare l'elenco dei gruppi da te creati in relazione a questo profilo nella sezione "I miei gruppi".

Codice fiscale: 00697320125

Nome: impresa test

Denominazione del gruppo di lavoro: Denominazione del gruppo di lavoro

Email del gruppo di lavoro: Email del gruppo di lavoro

Opererai con questo profilo per conto di un soggetto intermediario? Sì No

Per eventuali informazioni è possibile contattare il servizio di assistenza al numero verde 800.131.151 o all'indirizzo e-mail bandi@regione.lombardia.it.

Crea gruppo

Figura 13: creazione di un nuovo gruppo operativo

Visualizzazione dati del gruppo

È permessa la consultazione dei dati che identificano il gruppo, anche se in sola lettura, a tutti i componenti del gruppo stesso aventi delega semplice o avanzata. Questi ultimi, potranno visualizzare tali dati dopo aver

selezionato il pulsante posto nell'angolo a destra del riquadro dedicato al gruppo  e la successiva voce "Visualizza" (Figura 14). La visualizzazione degli utenti aventi qualifica di Rappresentante legale o suo delegato non subirà alcuna modifica, essi continueranno a vedere l'opzione "Modifica" al posto di "Visualizza", poiché per loro non ci sarà alcun cambiamento nella gestione del proprio gruppo.

Home Bandi Comunicazioni Come funziona Assistenza La mia area

La mia area / I miei gruppi 12 ottobre 2020, ore 17:25

I miei gruppi

In questa sezione puoi gestire le deleghe da fornire agli utenti. Gli utenti appartenenti allo stesso gruppo condivideranno la stessa operatività sulle medesime domande

Cerca

+	CUNIBERTO BOTTIN		gruppo Gestisci deleghe
Nuovo gruppo			Visualizza
	Email: mailgruppo2@ext.ariaspa.it		Componenti del gruppo: 7 Domande: 20
gruppo 2	TOP TOP		
	Email: mailgruppo2@ext.ariaspa.it		Componenti del gruppo: 5 Domande: 10
	Email: mail@gmail.com		Componenti del gruppo: 8 Domande: 25

Figura 14: visualizzazione dei gruppi operativi

Dopo aver selezionato il comando “Visualizza”, l’utente, come detto, visualizzerà i dati del gruppo in solo lettura (Figura 15) senza avere la possibilità di modificarli e per tale motivo non visualizzeranno il pulsante di “Modifica gruppo”.

La mia area / I miei gruppi / Modifica gruppo 02 ottobre 2020, ore 13:05

Modifica gruppo "Gruppo 1"

Codice fiscale	Nome
MDRMRC75C19E801T	imprenditore
Denominazione del gruppo di lavoro	Email del gruppo di lavoro
GIUSTO FILIPIG	Email del gruppo di lavoro
Opererai con questo profilo per conto di un soggetto intermediario?	Denominazione intermediario
<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	Denominazione intermediario

Per eventuali informazioni è possibile contattare il servizio di assistenza al numero verde 800.131.151 o all'indirizzo e-mail bandi@regione.lombardia.it.

[Indietro](#)

Figura 15: modifica dei dati del gruppo operativo

Aggiornamento dati del profilo

Gli utenti che operano a sistema per conto di un soggetto i cui dati di profilo sono stati acquisiti da una banca dati certificata (es. Parix, Sibel, Albo enti accreditati ai servizi di Formazione e Lavoro) hanno la possibilità di aggiornare autonomamente detti dati.

Tale operazione può essere svolta solo da quegli utenti che risultano essere registrati a sistema con una

qualifica valida sul sistema di profilazione (SGProf), tramite l'accesso alla sezione "Dati del profilo" de "La mia area".

Ciao DEODATO ABENE
stai operando per conto di **impresa test** - gruppo1

- In lavorazione**
In questa sezione puoi visualizzare le tue domande in lavorazione
- Tutte le domande**
In questa sezione puoi visualizzare tutte le domande
- Dati del soggetto**
Qui puoi visualizzare i dati del soggetto per cui stai operando
- I miei gruppi**
Qui puoi gestire le deleghe degli utenti che operano per conto del soggetto

Figura 16: aggiornamento dei dati del profilo organizzativo

All'interno della suddetta sezione, l'utente abilitato visualizzerà in sola lettura i dati del profilo del soggetto anticipati dal seguente messaggio corredato dal pulsante **AGGIORNA** :
"Per aggiornare i dati provenienti dalla nostra banca dati e/o modificarli clicca su "AGGIORNA". In caso di aggiornamento del Legale Rappresentante si dovranno allegare i documenti necessari alla validazione della propria qualifica."

Dati utente / I miei profili / Visualizza profilo 12 ottobre 2020, ore 11:37

Denominazione impresa
Qualifica: Rappresentante legale o altro soggetto delegato

ATTENZIONE
Se i dati presenti nella nostra banca dati non corrispondono a quelli in vostro possesso si prega di contattare l'assistenza tramite il numero verde 800 131 151 o all'indirizzo e-mail bandi@regione.lombardia.it

**Per aggiornare i dati provenienti dalla nostra banca dati e/o modificarli clicca su "AGGIORNA".
In caso di aggiornamento del Legale Rappresentante si dovranno allegare i documenti necessari alla validazione della propria qualifica .**

AGGIORNA

Dati Soggetto

Codice Fiscale persona giuridica 43435355353	Denominazione Denominazione	Partita IVA Partita IVA	PEC PEC
Data costituzione 01/01/2999	Data inizio attività 01/01/2999	Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese	Data di Iscrizione al Registro Imprese gg/mm/aaaa
Provincia Iscrizione al Registro Imprese	Descrizione codice ateco primario	Numero registrazione Impresa Artigiana	Data iscrizione Impresa Artigiana

Figura 17: i messaggi di conferma dei dati del profilo organizzativo

In caso di selezione del tasto "Aggiorna", i campi soggetti a possibili modifiche, saranno sbloccati e potranno essere modificati, diversamente, i campi non soggetti a possibili modifiche resteranno tali salvo eventuali



aggiornamenti o modifiche recepite dal sistema a seguito di una nuova interrogazione sulle banche dati certificate.

Se l'identità dell'utente che ha richiesto l'aggiornamento non coincide con quella del legale rappresentante del soggetto, il sistema richiederà all'utente di caricare la documentazione comprovante la propria autorizzazione ad operare per conto del predetto soggetto. La documentazione caricata verrà sottoposta al processo di "Validazione qualifica" e solo in caso di esito positivo l'utente otterrà nuovamente la facoltà ad operare per conto del soggetto.

Se l'identità dell'utente che ha richiesto l'aggiornamento e quella del legale rappresentante del soggetto coincidono:

- se tale uguaglianza di identità deriva da fonti certificate, l'utente è automaticamente abilitato ad operare per conto del soggetto;
- se tale uguaglianza di identità è stata autocertificata (poiché non risultante da fonti certificate), l'utente deve caricare la documentazione comprovante tale posizione per essere sottoposta al processo di "Validazione qualifica" da parte del sistema; solo in caso di esito positivo l'utente potrà operare nuovamente per conto del soggetto per il quale sta procedendo. Nella sezione "Allegati", l'utente troverà la seguente informativa (Figura 18):

Allegati

Documentazione aggiuntiva

ATTENZIONE

Questa operazione può essere effettuata solo dal rappresentante legale o da un soggetto delegato. La verifica richiede di allegare la documentazione che comprovi la propria qualifica.
Scarica il modello da firmare. All'interno potrai consultare l'elenco dei documenti da allegare insieme al modello firmato.
Prima di poter operare per conto del nuovo profilo è necessario attendere il completamento della verifica delle informazioni.

Per eventuali informazioni aggiuntive è possibile contattare il servizio di assistenza al numero verde 800.131.151 o all'indirizzo e-mail bandi@regione.lombardia.it.

[Scarica il modello da firmare](#)

[Scegli file](#)

Figura 18: gestione della documentazione del legale rappresentante per la modifica dei dati del profilo

Una volta concluso il processo di aggiornamento dei dati, i campi che attingono le proprie informazioni da fonte certificata saranno aggiornati automaticamente, mentre quelli modificati manualmente in proprio autonomia dall'utente, dovranno essere salvati utilizzando il pulsante SALVA posizionato in fondo alla pagina.

Questa sezione "Dati del soggetto", sarà accessibile anche agli utenti con delega semplice o avanzata e permetterà loro di visualizzare (in sola lettura) tutti i dati del soggetto per cui operano (Figura 20) ma, a differenza degli utenti con qualifica valida, non visualizzeranno il pulsante AGGIORNA, bensì il seguente testo: "L'aggiornamento dei dati è consentito solo agli utenti che hanno effettuato il processo di profilazione" (Figura 20).

Comunicazioni Come funziona Assistenza La mia area

12 otto

Ciao CUNIBERTO BOTTIN
stai operando per conto di Denominazione ente - CUNIBERTO BOTTIN

In lavorazione
In questa sezione puoi visualizzare le tue domande in lavorazione

Tutte le domande
In questa sezione puoi visualizzare tutte le domande

Dati del soggetto
Qui puoi visualizzare i dati del soggetto per cui stai operando

I miei gruppi
Qui puoi gestire le deleghe degli utenti che operano per conto del soggetto

Figura 19: vincoli per l'aggiornamento dei dati del profilo (1/2)

Dati utente / I miei profili / Visualizza profilo 12 ottobre 2020, ore 11:37

Denominazione impresa
Qualifica: Rappresentante legale o altro soggetto delegato

ATTENZIONE
Se i dati presenti nella nostra banca dati non corrispondono a quelli in vostro possesso si prega di contattare l'assistenza tramite il numero verde 800 131 151 o all'indirizzo e-mail bandi@regione.lombardia.it

L'aggiornamento dei dati è consentito solo agli utenti che hanno effettuato il processo di profilazione

Dati Soggetto

Codice Fiscale persona giuridica 43435355353	Denominazione denominazione	Partita IVA Partita IVA	PEC PEC
Data costituzione 01/01/2999	Data inizio attività 01/01/2999	Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese	Data di Iscrizione al Registro Imprese gg/mm/aaaa
Provincia Iscrizione al Registro Imprese	Descrizione codice ateco primario	Numero registrazione Impresa Artigiana	Data iscrizione Impresa Artigiana

Figura 20: vincoli per l'aggiornamento dei dati del profilo (2/2)

Per tali utenti delegati è stata inoltre introdotta, nella sezione dedicata ai propri profili, la possibilità di rinunciare alla delega ad operare per conto di un soggetto giuridico.

In particolare, se l'utente vorrà rinunciare alla delega in relazione al profilo con cui sta attualmente operando,

dovrà selezionare il pulsante  relativo a detto profilo e scegliere "Rifiuta delega" fra le due diverse opzioni disponibili, così facendo non potrà più operare con quello specifico profilo.

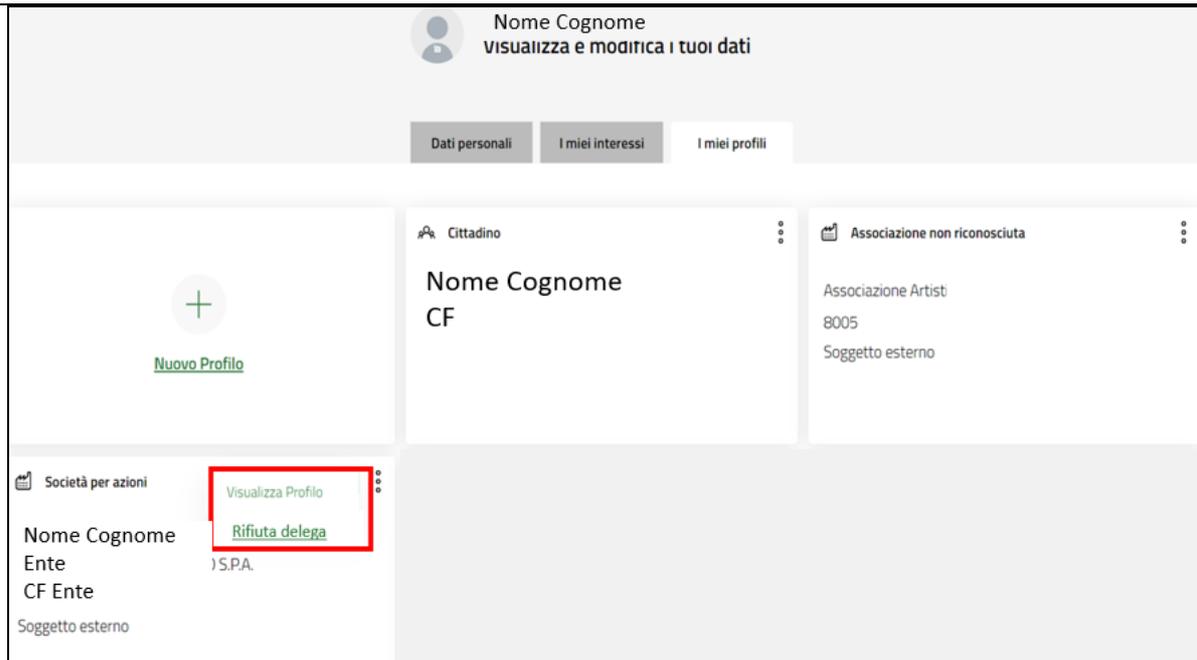


Figura 21: gestione rifiuto della delega organizzativa

Se, invece, l'utente vorrà rinunciare alla delega ad operare in relazione ad un profilo con cui non sta operando, dovrà selezionare il pulsante  relativo a quel determinato profilo e scegliere "Rifiuta delega" fra le due diverse opzioni disponibili, così facendo non potrà più operare con quel profilo. In entrambi i casi, il sistema richiederà all'utente apposita conferma sull'intenzione di voler proseguire con la rinuncia alla delega, tramite il seguente pop up (Figura 22).

"Confermando perderai ogni diritto ad operare per conto del soggetto giuridico. Inoltre non vedrai più le domande presentate o in lavorazione per il gruppo a cui appartenevi."

Il suddetto pop-up conterrà anche due distinti pulsanti: "Annulla" qualora l'utente non voglia proseguire con la rinuncia e "Conferma" qualora voglia definitivamente rinunciare alla delega.

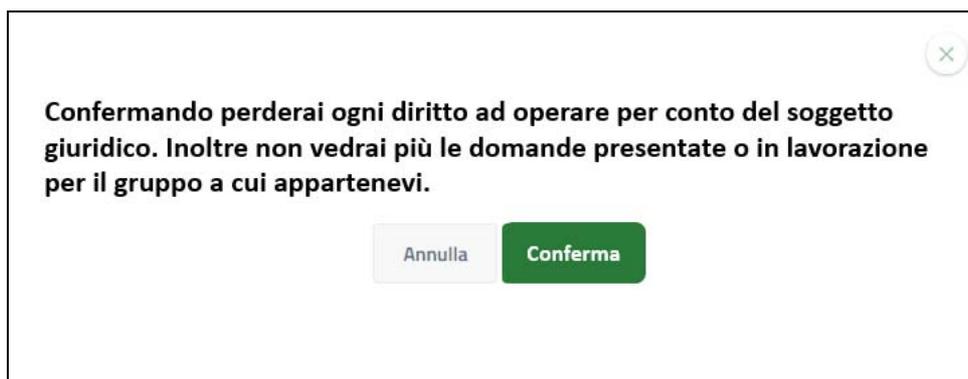


Figura 22: messaggistica per il rifiuto della delega

Una volta rifiutata la delega, il sistema invierà un'apposita mail all'utente che aveva assegnato la delega, informandolo di tale situazione.

3.1.2.3 Funzionalità di "Amministratore di profilo"

E' stata introdotta nel sistema una nuova funzionalità di "Amministratore di profilo", in grado di consentire all'utente riconosciuto come Legale Rappresentante del soggetto per cui si sta operando (così come rilevato da una fonte dati certificata), e che abbia eseguito l'accesso tramite autenticazione forte, di assumere un potere illimitato di visibilità e scrittura di tutti i gruppi, i relativi componenti e di tutte le corrispondenti

domande da questi create per conto del soggetto stesso. In sintesi, l'utente "Amministratore di profilo" potrà operare come se fosse membro e amministratore di ogni gruppo creato per il profilo di un soggetto giuridico, anche qualora non fosse uno dei componenti.

Questo ruolo sarà su base sessione, vale a dire che ogni volta che effettuerà il log-in a sistema tramite autenticazione forte, il Rappresentante legale del soggetto, potrà indicare di voler assumere il ruolo di "Amministratore di profilo" per la sessione corrente, accedendo alla sezione "I miei gruppi" de "La mia area" e selezionando il pulsante "Diventa Amministratore di profilo" (Figura 23).

Questo per garantire una corretta verifica in tempo reale dell'effettiva qualifica di rappresentante legale del soggetto.

La mia area / I miei gruppi 12 ottobre 2020, ore 15:53

I miei gruppi

In questa sezione puoi visualizzare i gruppi di cui fai parte, legati al profilo in uso:

In questa sezione puoi gestire le deleghe da fornire agli utenti. Gli utenti appartenenti allo stesso gruppo condivideranno la stessa operatività sulle medesime domande

[Diventa Amministratore di profilo](#)

Cerca

gruppo	Gestisci deleghe
<p>Nuovo gruppo</p>	<p>Modifica</p> <p>Email: _____</p> <p>Componenti del gruppo: 7</p> <p>Domande: 20</p>
<p>gruppo 2</p> <p>Email: mailgruppo2@ext.ariaspa.it</p> <p>Componenti del gruppo: 5</p> <p>Domande: 10</p>	<p>TOP TOP</p> <p>Email: mail@gmail.com</p> <p>Componenti del gruppo: 8</p> <p>Domande: 25</p>

Figura 23: gestione dell'amministratore di profilo

Qualora l'utente sia effettivamente il legale rappresentante, come acquisito dal sistema SGProf, e abbia effettuato l'accesso tramite autenticazione forte, si aprirà un pop-up con la seguente richiesta di conferma:

"Diventando l'Amministratore di profilo, potrai gestire tutti gli utenti e tutte le domande create per questo soggetto. Confermi di voler procedere?"

Diventando l'Amministratore di profilo, potrai gestire tutti gli utenti e tutte le domande create per questo soggetto. Confermi di voler procedere?

[Annulla](#) [Conferma](#)

Figura 24: messaggi di conferma per l'amministratore di profilo

Selezionando la voce "Annulla", l'utente rinuncerà all'azione, diversamente, selezionando la voce "Conferma" l'utente tornato nella sezione "La mia area" potrà usufruire di tutte le funzionalità rese disponibili per il ruolo appena assunto.



Qualora invece il legale rappresentante non abbia effettuato l'accesso tramite autenticazione forte o non risulti essere effettivamente il legale rappresentante, come acquisito dal sistema da SGPROF, l'utente visualizzerà il seguente pop-up:

“Per diventare Amministratore di profilo devi essere riconosciuto come Legale Rappresentante e devi aver effettuato l'accesso tramite autenticazione forte”

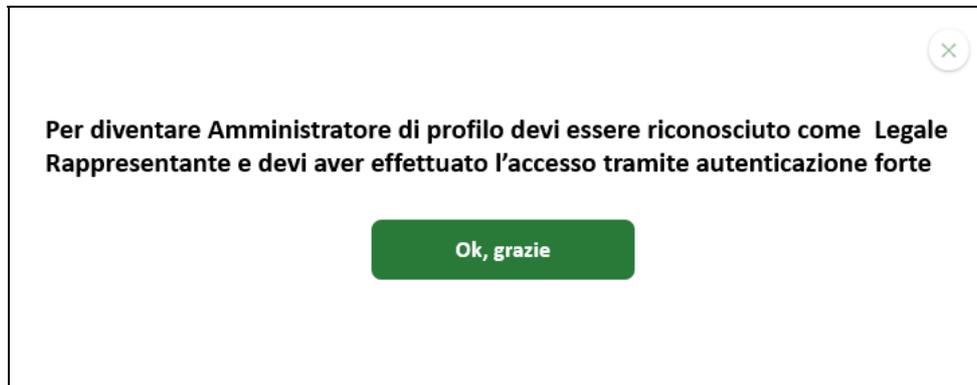


Figura 25: messaggi di mancata attivazione delle funzioni di amministrazione del profilo

Cliccando sul pulsante “Ok, grazie” l'utente chiuderà il pop-up.

Una volta diventato “Amministratore di profilo”, l'utente visualizzerà tutti i gruppi e, cliccando sul pulsante relativo a ciascun gruppo-card potrà selezionare una delle due seguenti azioni:

- GESTISCI DELEGHE;
- USA PROFILO;

Selezionando “USA PROFILO”, l'utente sarà reindirizzato alla pagina principale della sezione “La mia area” e potrà visualizzare l'insieme di tutte le domande e attività relative a quel determinato gruppo che ha selezionato inizialmente.

Selezionando “GESTISCI DELEGHE”, l'Amministratore di profilo potrà vedere tutti i componenti del gruppo desiderato, incluso il creatore di quest'ultimo (Figura 26).

In particolare, la card relativa al creatore del gruppo avrà una colorazione diverse rispetto a quella degli altri componenti e conterrà le seguenti informazioni:

- Nome e Cognome;
- Codice fiscale;
- Rappresentante Legale o suo delegato.



Figura 26: gestione delle deleghe dal rappresentante di profilo

L' "Amministratore di profilo" selezionando il comando "Elimina" potrà eliminare dal gruppo l'utente con qualifica di "Rappresentante legale o suo soggetto delegato". Prima di procedere con l'eliminazione definitiva, il sistema mostrerà un pop-up che, dopo aver informato l'utente "Amministratore di profilo" che lo stesso subentrerà al legale rappresentante che intende eliminare, quale "Gestore del gruppo", chiederà una sua conferma sulla prosecuzione dell'azione.

Nello specifico, il testo del pop-up sarà il seguente (Figura 27):

"Confermi di voler eliminare l'utente dal gruppo?"

Figura 27: messaggi di conferma per l'eliminazione di utenti dal gruppo organizzativo

Scegliendo la voce "Annulla" il sistema non proseguirà con l'eliminazione dell'utente con ruolo di "Rappresentante legale o suo delegato", e di fatto non vi sarà alcuna modifica all'interno dei partecipanti al gruppo.

Scegliendo la voce "Conferma", il sistema procederà con l'eliminazione richiesta e l'utente tornato nella sezione "Gestisci deleghe" si vedrà assegnato il ruolo di Rappresentante legale o suo delegato.



Gestisci deleghe

Gestisci le deleghe per l'accesso al gruppo di lavoro "gruppo 1".
Delegando un utente questo potrà utilizzare tale gruppo di lavoro come se fosse il responsabile legale.

Utenti delegati

Aggiungi delega

Cognome Nome	DEODATA DENICOLA
Codice fiscale: : Rappresentante legale o suo delegato	Codice fiscale: DNCDDT66P67D003I Delegante: CUNIBERTO BOTTIN Tipo delega: Delega semplice
Elimina	Elimina

ALBERICO MILANO
⋮

Codice fiscale: **MLNLRC87E09A477D**
 Delegante: **CUNIBERTO BOTTIN**
 Tipo delega: **Delega semplice**

[Elimina](#)

Figura 28: gestione degli utenti delegati

Ogni utente abilitato all'accesso della sezione "Gestisci deleghe" può vedere tutti i componenti ordinari del gruppo compreso l'utente avente ruolo di "Rappresentante legale o suo delegato".

Come illustrato sia in Figura 26 che in Figura 28, il pulsante è presente anche in ogni card relativa a ciascun componente di un gruppo, per consentire all'utente con facoltà di gestione del gruppo, di modificare più agevolmente il tipo di delega che gli altri diversi utenti possiedono in un dato momento.

Pertanto, dopo aver selezionato il pulsante , l'utente amministratore, visualizza la voce "Modifica delega" che consentirà a questo di trasformare una delega semplice di un componente del gruppo in delega avanzata, e viceversa.

L'unica card in cui il pulsante non compare, è quella relativa all'utente collegato a sistema.

Sessione di Amministratore di profilo

Terminata la sessione in cui si è assunto il ruolo di "Amministratore del profilo", e una volta effettuato un nuovo login, l'utente tornerà a ricoprire il proprio ruolo ordinario nella piattaforma Bandi online. Tuttavia, le azioni svolte durante la sessione di "Amministratore di profilo" resteranno valide.

3.1.3 Accesso con Carta d'Identità Elettronica (CIE)

Nell'ambito del processo di semplificazione dei bandi intrapreso in questi anni da Regione Lombardia, è emersa la necessità di prevedere una nuova modalità di registrazione ed autenticazione dell'utente a Bandi online.

La modalità in oggetto è rappresentata dalla Carta d'Identità Elettronica (CIE) che ad oggi consente ai cittadini italiani di accedere con i livelli massimi di sicurezza ai servizi online erogati dalla pubblica amministrazione e dalle imprese.



È stata quindi introdotta questa nuova modalità di registrazione ed autenticazione dell'utente di Bandi online e, in conformità alla normativa in materia (rif. DL Semplificazioni 2020), sono stati adeguati i processi di registrazione con IDM e tramite tessera sanitaria / CNS, eliminando la creazione contestuale al primo accesso IDM/CNS di creazione di utente validato con credenziali basic IdPC.

Le due modalità di registrazione di cui sopra si sono quindi allineate alla procedura prevista per la modalità di registrazione con SPID, ossia dopo che il sistema riconosce l'identità dell'utente (cittadino in caso di CNS e regionale con IDM) l'utente dovrà direttamente fornire il consenso al trattamento dei propri dati personali.

3.1.3.1 Introduzione registrazione e accesso tramite CIE

La CIE costituirà per il sistema una modalità del tutto equivalente alla registrazione su Bandi online tramite Tessera Sanitaria / CNS.

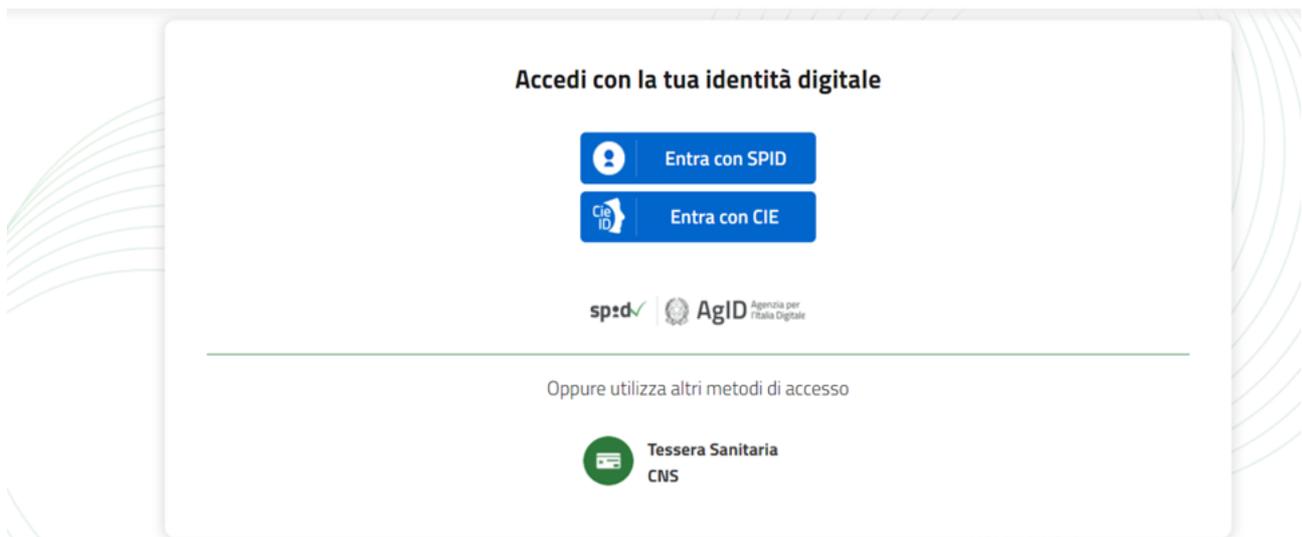


Figura 29: accesso tramite Carta d'identità Elettronica

In fase di autenticazione con CIE la prima azione che esegue il sistema è verificare se l'utente in questione è già registrato su Bandi online. Qualora questa verifica desse esito positivo, il sistema memorizza il fatto che l'utente si sta autenticando con la modalità CNS/CIE.

Qualora la verifica circa la presenza del Codice Fiscale su Bandi online desse invece esito negativo, il sistema esegue la procedura prevista in fase di registrazione su Bandi online con CNS/CRS.

In particolare, dopo l'autenticazione avvenuta tramite CIE, il sistema riceverà direttamente dal provider della CIE, tramite IdPC, le seguenti informazioni:

- Nome
- Cognome
- Codice Fiscale
- Data di nascita
- Numero di telefono
- Indirizzo e-mail.

Quindi il sistema assegna automaticamente come nome utente il Codice Fiscale dell'utente come accade già per la registrazione con CNS/CRS.

Inoltre il sistema memorizza la data di registrazione dell'utente e la modalità che quest'ultimo ha utilizzato per registrarsi a Bandi online.

Dopo aver terminato la memorizzazione delle informazioni di cui sopra, il sistema crea il profilo cittadino su



SGprof per l'utente.

Infine, l'utente accede alla pagina dove deve fornire il consenso per il trattamento dei propri dati personali. Tale pagina coincide con quella che attualmente viene utilizzata per la registrazione tramite CNS/CRS.

Di fatto la registrazione e/o l'accesso con CIE in Bandi online seguono lo stesso identico flusso di quelli con CNS/CRS.

3.2 Evoluzione funzionalità di gestione integrata dei bandi per gli utenti di Back Office di Regione Lombardia

3.2.1 La nuova gestione integrata degli adempimenti privacy nei bandi

Questa evoluzione si colloca nel percorso di miglioramento della gestione integrata di tutto il ciclo di vita della progettazione e della gestione dei bandi, a partire dalla fase iniziale di ideazione della singola iniziativa.

Mediante il coordinamento del responsabile del bando e accedendo ai servizi di progettazione collaborativa disponibili su Bandi online, possono essere coinvolti i diversi attori che forniscono le diverse competenze necessarie alla progettazione del bando e alla relativa gestione, nel corso delle diverse fasi del ciclo di vita, come schematizzato nella Figura 30.



Figura 30: nuovo processo di gestione integrata del ciclo di vita dei bandi di Regione Lombardia

La progettazione dei bandi è un'attività multidisciplinare, come rappresentato in Figura 31, dove sono evidenziate le responsabilità e le competenze coinvolte nei diversi aspetti della progettazione:



- pianificazione e progettazione socio-economica, in attuazione della strategia e delle linee di azione definite nella programmazione di Regione Lombardia, con riferimento all'articolazione nelle Aree di intervento del Programma Regionale di Sviluppo, e alle articolazioni dei diversi Programmi operativi Regionali (POR) della programmazione UE 2014-2020, in attesa della definizione della prossima programmazione UE 2021-2027
- progettazione giuridica e amministrativa che si occupa della predisposizione degli aspetti operativi del bando e della formalizzazione del testo del Bando.
- progettazione della comunicazione per tutti gli aspetti informativi del bando e della relativa classificazione rispetto alla tassonomia dei bandi
- progettazione degli aspetti operativi per la presentazione e la gestione delle domande di partecipazione al bando, con il supporto di Aria Spa.

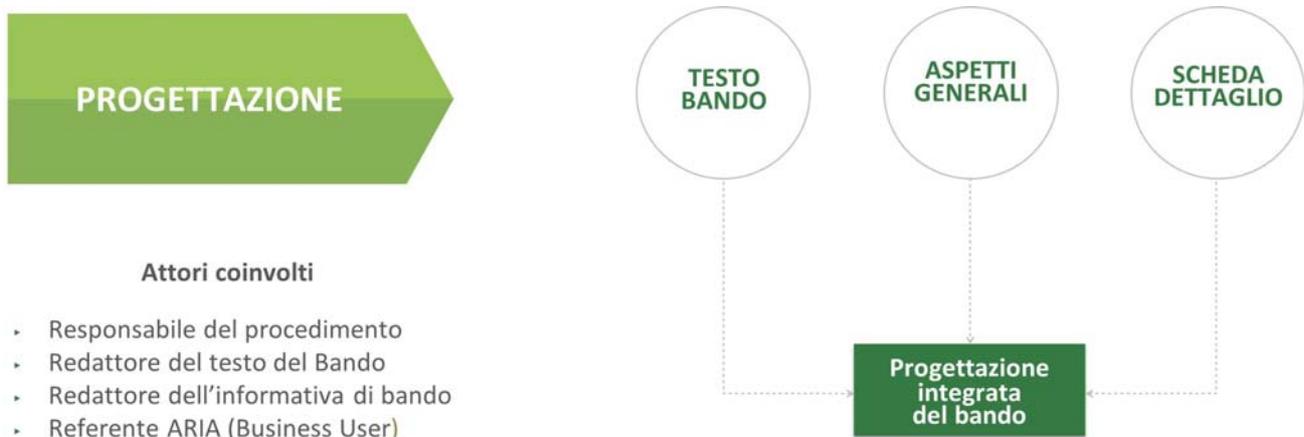


Figura 31: progettazione integrata dei bandi: attori coinvolti

Nel corso delle sessioni formative aventi ad oggetto le nuove funzionalità di progettazione integrata introdotte in piattaforma, alcuni referenti delle Direzioni Generali coinvolte hanno avanzato la proposta di inserire in tale fase anche una sezione atta a tener traccia degli adempimenti necessari per la gestione del trattamento dei dati personali di ogni singolo bando, che come da Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 2016/679 c.d. GDPR (General Data Protection Regulation – Regolamento generale sulla protezione dei dati) e da D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 c.d. Codice Privacy (come novellato dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101) sono imposti sin dal momento della progettazione e sviluppo di una qualsiasi iniziativa/misura/servizio.

È stata a tal fine realizzata nell'ambiente di gestione integrata di Bandi online di una nuova sezione nella fase di progettazione multidisciplinare del bando. La sezione è dedicata agli "Adempimenti privacy" e costituisce uno strumento utile a tutti gli attori coinvolti nel processo di progettazione: gli utenti di Back Office vi possono consultare le guide e, utilizzando i modelli standard forniti dal sistema, possono caricarli nella stessa sezione garantendo così il monitoraggio e la condivisione con tutti i soggetti interessati agli adempimenti da effettuare/effettuati in materia di protezione dei dati personali per ogni singolo bando.

Per procedere in maniera complessiva nell'analisi delle esigenze è stato condotto un percorso che si fonda sui seguenti elementi caratterizzanti:

- confronto con i referenti delle Direzioni generali durante le sessioni formative su Bandi online;
- approfondimento con i referenti della Privacy lato Regione e ARIA;
- confronto con i referenti della struttura "Supporto Normativo Protezione dei Dati Personali" di ARIA;
- approfondimento degli aspetti relativi all'implementazione dei bandi con service manager di ARIA.

3.2.1.1 Prassi corrente la gestione gli adempimenti privacy (fuori sistema)



Si sintetizza di seguito l'articolazione degli adempimenti privacy gestiti fuori sistema, nel corso delle attività di progettazione e di un bando (o di una sostanziale modifica di una parte di esso) per garantire la conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali.

Colui che determina i mezzi e le finalità del trattamento, vale a dire il titolare, è tenuto a compiere le attività che seguono in dettaglio.

1. Descrivere in un apposito documento di “privacy by design” l’oggetto del trattamento.

Nel documento vengono valutati diversi elementi che consentono di definire l’impianto privacy (base giuridica, titolarità, finalità, data retention...) e, nei casi in cui un trattamento di dati comporti un rischio elevato per i diritti e le libertà di persone fisiche, viene stabilita la necessità di effettuare una DPIA (Data Protection Impact Assessment) ai sensi dell’art. 35 del Regolamento Europeo 679/2016 (il GDPR).

2. Condurre una valutazione di impatto sulla protezione dei dati (DPIA).

Se definita come necessaria nel documento di privacy by design, si procede ad un’analisi giuridica di dettaglio e all’analisi del rischio (AdR).

3. Aggiornare il registro trattamenti e degli incaricati.

Si provvede a segnalare al proprio referente privacy di aggiornare il registro dei trattamenti e di redigere/aggiornare contratti/nomine verso tutte le parti coinvolte.

4. Nominare il responsabile del trattamento.

Attività da effettuarsi come definito dall’allegato A1.2 alla DGR 812 del 19.11.2018.

5. Redigere l’informativa relativa al trattamento dei dati personali.

Si allega al testo del bando l’informativa che comunica agli interessati le finalità e le modalità del trattamento.

Ad esclusione dell’ultimo punto, gestito nella sezione di progettazione del testo del bando, tutte queste attività sopracitate non vengono attualmente tracciate all’interno del sistema e vengono effettuate dai referenti delle singole DG seguendo le linee guida e i modelli in loro possesso.

Nel corso dei colloqui effettuati con i referenti della struttura dedicata “Supporto Normativo Protezione dei Dati Personali” di ARIA è emerso, inoltre, che sono in fase di approvazione i seguenti documenti relativi a:

- guida alla privacy;
- template relativo alla “privacy by design”;
- template relativo alla DPIA.

3.2.1.2 La nuova gestione gli adempimenti privacy integrata in Bandi online

Nel modulo di progettazione di “Bandi online”, utilizzato dagli utenti di back office per definire e progettare tutte le componenti fondamentali per la pubblicazione e comunicazione efficace di un qualsiasi bando, è stata inserita una nuova area dedicata agli adempimenti relativi alla corretta gestione del trattamento dati personali. La nuova area, inserita sotto la voce “Dati generali”, è denominata “Adempimenti Privacy” come da Figura 32.



progettazione

CE2020007103 - ErasmusPlus - Carta Erasmus per l'istruzione superiore

Dati di progettazione

Dati generali

Adempimenti Privacy

Documenti allegati

Soggetti richiedenti

Dotazione finanziaria

Tipologia di agevolazione e Regime di aiuto

Target/Destinatari

Permessi

ANNULLA INSERIMENTO SALVA PROSEGUI

Figura 32: nuova sezione per la gestione degli adempimenti privacy

La nuova area è costituita da 4 sezioni relative:

- alla consultazione delle guide alla privacy;
- al download dei template disponibili da scaricare e compilare (es. modello “privacy by design”, modello “atto di nomina”);
- all’upload dei documenti adeguatamente compilati, necessari ad attestare il principio di “accountability” come previsto dalla normativa sulla privacy;
- l’elenco dei documenti caricati relativi agli adempimenti privacy espletati (Figura 36).

Nella prima sezione cliccando sui relativi pulsanti, l’utente potrà scaricare e quindi consultare la guida per l’analisi della “privacy by design” e la DGR relativa al trattamento dei dati personali. Gli utenti che si occupano della progettazione dei bandi in piattaforma avranno pertanto modo di consultare le due guide prima di proseguire con la compilazione delle successive sezioni.



Figura 33: sezioni dell'area Adempimenti privacy

La sezione “Template da scaricare” consente all’utente di ottenere i template dei documenti in relazione alla privacy che sulla base della tipologia dei dati trattati dal bando dovranno essere compilati e caricati.

Possono essere scaricati i modelli:

- del verbale di “privacy by design”;
- per l’atto di nomina;
- per compilazione della DPIA;
- dell’informativa sul trattamento dei dati personali.

In particolare, il sistema richiede se, sulla base delle guide consultate precedentemente, sia necessaria la compilazione della DPIA, come in Figura 34.

Figura 34: selezione delle opzioni negli Adempimenti privacy

Qualora l’utente risponda “Si” alla domanda si attiverà il pulsante che consentirà quindi l’upload della DPIA compilata.

Il sistema richiede inoltre, se sia o meno necessaria da parte del soggetto richiedente la conferma della presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali (Figura 35):

Documenti da compilare e caricare

CARICA PRIVACY BY DESIGN

CARICA ATTO DI NOMINA

Sulla base delle valutazioni effettuate nel documento "Privacy by design" si richiede lo svolgimento della DPIA?

 Sì No

CARICA DPIA

Sulla base delle analisi effettuate, si richiede la conferma della presa visione, da parte del soggetto richiedente, dell'informativa sul trattamento dei dati personali?

 Sì No**Figura 35: configurazione della conferma di presa visione informativa trattamento dati personali**

Nel caso sia Bandi online il sistema adibito alla gestione del processo di presentazione delle domande, è obbligatorio rispondere a tale domanda.

Qualora l'utente che sta progettando il bando risponda in modo affermativo, dovrà quindi effettuare obbligatoriamente il caricamento dell'informativa sul trattamento dei dati personali.

Tale informativa sarà consultabile dai soggetti richiedenti nel pop-up mostrato in Figura 39 e dovrà essere obbligatoriamente accettata da quest'ultimi prima di intraprendere la compilazione della domanda.

Qualora invece l'utente che sta progettando il bando risponda "No", non apparirà nulla ai soggetti richiedenti. In Figura 36, viene mostrata la quarta sezione, ossia l'"Elenco documenti caricati per adempimenti privacy", che permetterà di visualizzare i documenti caricati ed ordinati dal più recente al meno recente.

Sulla base delle valutazioni effettuate nel documento "Privacy by design" si richiede lo svolgimento della DPIA?

Sì No

CARICA DPIA

Sulla base delle analisi effettuate, si richiede la conferma della presa visione, da parte del soggetto richiedente, dell'informativa sul trattamento dei dati personali?

Sì No

CARICA INFORMATIVA

Cerca Documenti

Nome	Tipologia	Da data di riferimento	A data di riferimento
<input type="text"/>	- seleziona -	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NOME	TIPOLOGIA	DATA DI RIFERIMENTO
Dati_Riassuntiv...	DPIA	23/02/2021

Figura 36: elenco documenti caricati per adempimenti privacy

I documenti caricati in questa sezione saranno caratterizzati da:

- nome del file (Denominazione del file);
- tipologia di documento ("DPIA" o "Atto di nomina" o "Privacy by Design" o "Informativa sul Trattamento dei Dati Personali");
- data di riferimento, impostata di default in ordine decrescente.

Coerentemente con quanto detto sopra, la modale di caricamento dei file conterrà l'indicazione della tipologia di file che si sta caricando (pre-compilato e non modificabile poiché dipendente dal pulsante cliccato che ha portato alla modale stessa) e la possibilità di indicare la data di riferimento del documento relativa alla sua approvazione.

Figura 37: dettaglio documenti da caricare per adempimenti privacy

Nella Figura 38 si può vedere come l'utente visualizzerà l'elenco dei documenti caricati fino a quel momento, con il relativo nome, tipologia e data di riferimento.

Inoltre, si avrà la possibilità di operare sul documento utilizzando le relative icone:

- scaricandolo  ;
- modificandolo  ;
- eliminandolo  .

La sezione della pagina dedicata ai documenti relativi agli "Adempimenti privacy" prevede la possibilità di ricerca dei file caricati tramite appositi filtri:

- nome: campo testo libero dove inserire nome del file (o parte di esso) caricato a sistema;
- tipologia: menu a tendina contenente le possibili tipologie di documento assegnabili dall'utente al momento del caricamento;
- intervallo di "Data di riferimento da – a": campi data relativi al periodo temporale di riferimento su cui effettuare la ricerca.

NOME ^	TIPOLOGIA ↕	DATA DI RIFERIMENTO ↕	
Dati_Riassuntiv...	DPIA	23/02/2021	  
DGR_Trattamento...	Atto di nomina	23/02/2021	  
GuidaAnalisiPri...	Privacy by Design	04/02/2021	  

Figura 38: elenco dei documenti caricati per adempimenti privacy



L'elenco dei documenti caricati nell'accordion "Adempimenti Privacy" è consultabile anche nell'accordion "Decreto e documenti allegati".

I campi dell'accordion "Decreto e documenti allegati" sono popolati con le seguenti specifiche:

- il campo nome rimane invariato;
- il campo "Descrizione" sarà popolato con quanto contenuto nel campo "Tipologia" dell'accordion Adempimenti Privacy";
- il campo "Classificazione" rimarrà vuoto;
- il campo data di riferimento rimane invariato.

I documenti aventi come tipologia:

- DPIA
- Atto di nomina
- Privacy by design

non sono visibili nell'accordion "Documenti allegati alla scheda informativa" della "Progettazione comunicazione", poiché trattasi di documenti interni e non pubblici.

I documenti invece aventi come tipologia "Informativa sul trattamento dei dati personali" sono invece visibili anche nell'accordion "Documenti allegati alla scheda informativa" perché potenzialmente pubblicabili come allegati al bando.

Accettazione da parte del richiedente dell'informativa

Nell'ambiente di Front Office, l'utente (cittadino o rappresentante di impresa ed enti) che selezionerà il pulsante "Fai domanda" di un bando per il quale è stata caricata un'informativa sul trattamento dei dati personali, vede visualizzato un messaggio in pop-up come in Figura 39, che gli consente di consultare ed eventualmente accettare la stessa.

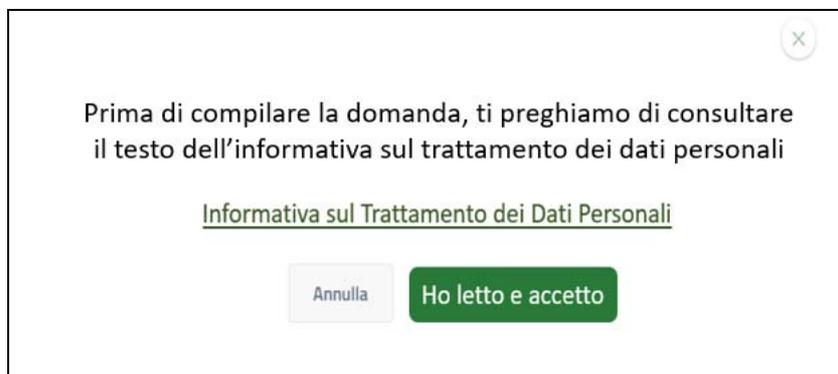


Figura 39: messaggio di pop-up per utenti di FrontOffice per visualizzazione informativa trattamento



4. Conclusioni

Le nuove funzionalità di Bandi online, realizzate secondo il paradigma della co-progettazione, potranno portare nel corso del mese di marzo ad un ulteriore miglioramento dell'esperienza utente complessiva nell'accesso ai bandi di Regione Lombardia da parte di cittadini, imprese ed enti, grazie al nuovo assistente digitale e alle altre funzionalità descritte nei capitoli precedenti.

Proseguendo nel percorso verso un governo completamente integrato e una progettazione multidisciplinare in Bandi online, mantenendo particolare attenzione alla classificazione dei bandi e agli altri aspetti relativi alla comunicazione dell'iniziativa attraverso l'intero ciclo di vita del bando, si potrà procedere verso una sostanziale innovazione dell'esperienza digitale in termini di *Citizen Relationship Management* a favore degli utenti di Bandi online in tutte le fasi di accesso al servizio, dalla ricerca dei bandi di interesse alla presentazione e gestione delle domande di partecipazione, favorendo anche la condivisione sui canali social degli utenti delle informazioni relative ai bandi ai bandi di Regione Lombardia, a favore di una maggior capillarità di diffusione di tali informazioni.