

***Procedura aperta ex art. 60 del D.Lgs. 50/2016 per
la "Realizzazione dell'Intervento n. 9 Cruscotto
Lavoro – Piano Operativo FSE Abruzzo 2016-2018"
(CIG 6993171345)
(CUP E29D16002260006)***

Relazione Tecnico Progettuale

Emesso da
Area Tecnica ARIC (già ARIT)

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	5
1.1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO.....	5
1.2 ACRONIMI	5
2. OGGETTO DELLA REALIZZAZIONE	8
2.1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	8
2.2 GLI OBIETTIVI ED I REQUISITI DEL PROGETTO	9
2.3 GLI OBIETTIVI STRATEGICI DELLA REGIONE ABRUZZO.....	10
3. REALIZZAZIONE DEI SERVIZI E DEL SISTEMA INFORMATIVO.....	13
3.1 ANALISI ED ELABORAZIONE DEI DATI	13
3.2 MESSA A SISTEMA DELLE PIATTAFORME INFORMATICHE ESISTENTI E IMPLEMENTAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PER LA GESTIONE DELLE POLITICHE DEL LAVORO	15
3.2.1 Monitoraggio delle politiche attive del lavoro	15
3.2.2 Area Soggetti attuatori	18
3.2.3 Altre funzionalità	19
3.2.4 Creazione di un cruscotto di controllo direzionale	19
3.3 AUTENTICAZIONE E PORTA DI DOMINIO.....	21
3.4 LE ATTIVITÀ DI SVILUPPO.....	22
3.5 PROPRIETÀ DEI SORGENTI.....	23
3.6 HARDWARE.....	24
3.7 SOFTWARE DI BASE	24
4. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI STATISTICI E DI SUPPORTO ALLA DIREZIONE	25

4.1	RACCOLTA DEI DATI	25
4.2	ANALISI ED ELABORAZIONE DEI DATI	25
4.3	SUPPORTO ALLA VALUTAZIONE DELLE POLITICHE	26
4.4	SERVIZIO DI FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO PER STATISTICI.....	27
5.	LE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI INFORMATICI.....	28
5.1	SERVIZIO DI ANALISI PRELIMINARE	28
5.1.1	Sevizio di verifica preliminare dei locali.....	28
5.1.2	Servizio di analisi preliminare dell'infrastruttura elaborativa esistente.....	29
5.1.3	Analisi preliminare dei servizi applicativi esistenti.....	29
5.2	SERVIZIO DI SVILUPPO APPLICATIVO.....	30
5.3	SERVIZIO DI CONSEGNA E INSTALLAZIONE.....	32
5.4	SERVIZIO DI SVILUPPO ED INTEGRAZIONE	33
5.5	SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE E MESSA IN ESERCIZIO	33
5.6	SERVIZIO DI GARANZIA E MANUTENZIONE	34
5.7	SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA E LEGISLATIVA.....	36
5.8	SERVIZIO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	37
5.9	SERVIZI ACCESSORI.....	38
5.10	SERVIZI DI SUPPORTO ED HELP DESK	38
6.	ELEMENTI QUANTITATIVI	40
7.	TEMPISTICHE	43
8.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ	44
8.1	IL PIANO DELLE ATTIVITÀ.....	44
8.2	LA DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO	44
8.3	IL GRUPPO DI LAVORO	45
8.4	PROJECT MANAGEMENT	46

8.5	IL CAPO PROGETTO TECNICO PER IL CONCORRENTE.....	47
8.6	I PROFILI PROFESSIONALI	48
8.7	I CURRICULA	50
9.	CONCLUSIONI	51
10.	ALLEGATI	52

1. INTRODUZIONE

L'Agente Regionale che opera quale Soggetto Attuatore per conto della Regione Abruzzo, attraverso il presente intervento si pone l'obiettivo di avviare la realizzazione del progetto "Cruscotto lavoro" in base alle indicazioni contenute nel Patto per lo Sviluppo della Regione Abruzzo e del Piano Operativo FSE Abruzzo, interventi per il Triennio 2016-2018, Linea di Intervento 9.

Nel progetto è incluso anche un insieme di servizi finalizzati all'avviamento e messa in esercizio del sistema realizzato per mezzo di specialisti nel campo dell'ICT e specialisti nell'analisi del mercato del lavoro e di valutazione e monitoraggio di politiche di istruzione, formazione e lavoro, anche cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo e dal Fondo Europeo di Sviluppo Regionale. I servizi devono essere intesi come l'insieme delle attività complementari e necessarie ad una completa integrazione a livello operativo e gestionale all'interno dell'infrastruttura esistente, oltre che finalizzate a garantire la completa messa a punto e tuning del sistema complessivo attraverso la definizione di uno schema metodologico per la gestione in esercizio validato in corso di realizzazione.

1.1 Obiettivi del documento

La Relazione Tecnico Progettuale ha l'obiettivo di fornire ai soggetti concorrenti il riferimento per predisporre l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica che saranno richieste nel bando di gara. Le indicazioni fornite costituiscono i requisiti minimi di cui tenere conto e sono da intendersi come base per la realizzazione del progetto.

I concorrenti potranno individuare soluzioni migliorative rispetto a quanto richiesto, con il vincolo di non modificare il quadro architettuale ed applicativo generale di base.

1.2 Acronimi

Nel seguito si farà uso dei seguenti acronimi:

APL	Agenzia per il Lavoro
APQ	Accordo di Programma Quadro

ARIT	Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica
ARIC	Agenzia Regionale di Informatica e Committenza
BC	Business Continuity
CF	Codice Fiscale
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
CO	Comunicazioni Obbligatorie
CPI	Centri per l'Impiego
CTAQ	Centro Tecnico dell'Aquila
CTTL	Centro Tecnico Tortoreto Lido
DR	Disaster Recovery
ebXML	electronic business using Extensible Markup Language
EIGRP	Enhanced Interior Gateway Routing Protocol
FSE	Fondo Sociale Europeo
ICT	Information and Communication Technologies
IDE	Integrated Development Environment
J2EE	Java2 Platform Enterprise Editing
LAN	Local Area Network
LEP	Livelli Essenziali di Prestazione
OdF	Organismo di Formazione
PASI	Piano d'azione per lo sviluppo della società dell'informazione e-government
RDBMS	Relational database management system
SICA	Servizi Infrastrutturali di Interoperabilità, Cooperazione e Accesso
SIL	Sistema Informativo Lavoro
SOA	Service Oriented Architecture

SAP	Scheda Anagrafico Professionale
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
SPCooP	Sistema Pubblico Connettività e Cooperazione
SQL	Structured Query Language
SSO	Single Sign On
VLAN	Virtual Local Area Network
VPN	Virtual Private Network
XHTML	eXtensible HyperText Mark-Up Language
XML	eXtensible Markup Language
XSL	EXtensible Stylesheet Language

2. OGGETTO DELLA REALIZZAZIONE

2.1 Il contesto di riferimento

La Regione Abruzzo, nell'ambito del Programma Operativo Regionale Fondo Sociale Europeo 2014-2020, in coerenza con quanto previsto dall'Azione 11.3.2 "Definizione di standard disciplinari di qualità del servizio sviluppo di sistemi di qualità, di monitoraggio e valutazione delle prestazioni e standard di servizio", Obiettivo specifico 11.3 "Miglioramento delle prestazioni delle pubbliche amministrazioni", Priorità di investimento 11i, Asse 4 – Capacità istituzionale e Amministrativa, intende accompagnare il processo di evoluzione, sviluppo e consolidamento del sistema regionale dei servizi al lavoro, per una maggiore efficienza del mercato del lavoro e del sistema di apprendimento permanente, attraverso la realizzazione di un servizio che abbia ad oggetto la realizzazione del "Cruscotto Lavoro" Regionale.

Gli interventi della Regione Abruzzo in ambito Istruzione Formazione, Lavoro e Sviluppo Economico si fondano su alcuni pilastri fondamentali:

- il Sistema complementare dei servizi al lavoro, in cui i soggetti privati accreditati quali erogatori di servizi di interesse generale di istruzione e formazione professionale e del lavoro collaborano con i Centri per l'Impiego e con l'Amministrazione Regionale, valorizzando ognuno le proprie prerogative;
- le funzioni di indirizzo, controllo e valutazione, assegnati all'Amministrazione Regionale e l'erogazione da parte di soggetti pubblici dei servizi, come i Centri per l'Impiego, e privati, come gli operatori accreditati al lavoro, APL e OdF;
- il Sistema di valutazione delle prestazioni e dei servizi per il lavoro e per la formazione, capace di premiare e incentivare chi lavora meglio, nell'ottica della gestione efficiente delle risorse e della lotta agli sprechi.

Secondo questi principi il "Cruscotto Lavoro" rappresenta lo strumento della Regione Abruzzo per consentire un'azione sistemica e continua finalizzata a:

- a) analizzare le dinamiche del mercato del lavoro regionale, in tempo reale, valorizzando l'elaborazione dei dati amministrativi che consentono una valutazione dell'intero universo del fenomeno osservato, superando la logica delle ricerche campionarie;

-
- b) garantire l'analisi di impatto delle politiche del lavoro, mettendo a sistema i dati sul mercato del lavoro con i dati amministrativi e gestionali delle politiche, in particolare le politiche finanziate con il Fondo Sociale Europeo (risorse utilizzate per singola azione e per singolo avviso, destinatari intercettati, nuove assunzioni promosse, nuove imprese create e loro consolidamento nel tempo, ecc.);
 - c) effettuare analisi di fenomeni anche complessi, attraverso studi specifici di scenario sull'evoluzione degli indicatori strutturali e di congiuntura dello sviluppo locale, sulle prospettive offerte dai "nuovi mercati", sulla dinamica delle crisi aziendali e di settore, sui mutamenti di stili di vita e di consumo.

2.2 Gli obiettivi ed i requisiti del progetto

Il Progetto persegue l'obiettivo primario di supportare la pubblica amministrazione, nei suoi diversi livelli istituzionali, ma anche il cittadino e gli operatori della filiera istruzione, formazione e lavoro (APL, centri per l'impiego, organismi di formazione, scuole, università), nel monitoraggio e nella comprensione dei fenomeni legati al mercato del lavoro, con l'obiettivo di facilitare il processo decisionale rendendo persone e policy makers in grado di operare scelte informate e competenti.

L'evoluzione dei sistemi informativi, l'introduzione nel sistema delle politiche attive abruzzese dei dispositivi a domanda individuale, sul modello della Dote Unica Lavoro, gli attuali cambiamenti normativi in essere (in particolare in merito al decreto 150/2015), l'accordo sottoscritto a giugno con il MLPS che assegna alla Regione la regia dei Centri per l'Impiego, rendono urgente la progettazione, lo sviluppo, l'implementazione e la pubblicazione di un sistema di lettura dei dati per l'Amministrazione e per il Cittadino che diano piena attuazione alle disposizioni contenute nel "Patto per lo Sviluppo della Regione Abruzzo".

Il Cruscotto Lavoro deve avere l'obiettivo di promuovere l'efficacia nel risultato, la qualità nei servizi e l'efficienza nella spesa nelle politiche per la formazione, l'istruzione e il lavoro e negli operatori della Regione Abruzzo, attraverso misurazioni oggettive, che promuovano comportamenti virtuosi, diano alle persone le informazioni necessarie per la miglior scelta favorendo dinamiche competitive e diano all'amministrazione le informazioni necessarie per facilitare le decisioni.

Il Cruscotto Lavoro contribuisce ad abbattere l'asimmetria informativa che limita la libera scelta

delle persone, contribuisce a superare inefficienze gestionali e incentiva comportamenti più efficaci nei CPI e negli operatori accreditati al lavoro e alla formazione. Ad oggi i soggetti attuatori e i destinatari dell'intervento non possono accedere a sistemi di valutazione per orientare le proprie scelte (strategiche nel primo caso o di individuazione dell'operatore più adatto a rispondere ai propri bisogni nell'altro). Tale mancanza diventa con l'attuazione del nuovo sistema regionale delle politiche attive del lavoro una condizione insostenibile.

Il Sistema Informativo è un elemento portante del Cruscotto Lavoro: deve garantire la raccolta delle informazioni, l'estrazione periodica dei dati ed il calcolo degli indicatori nel tempo e nello spazio andando ad archiviare le variazioni di informazioni catalogandole e storicizzandole.

Il progetto dovrà prevedere l'esecuzione di attività con livelli professionali di assoluta eccellenza e, in parallelo, la formazione di un gruppo di lavoro che operi in maniera coordinata e in linea con le esigenze manifestate dalla Regione Abruzzo e dall'Agenzia Regionale per l'Informatica. Tale integrazione consentirà di raggiungere gli obiettivi indicati tenendo conto del contesto tecnologico e normativo, in cui dovrà essere calata la soluzione proposta, e delle aspettative espresse dagli attori coinvolti.

2.3 Gli obiettivi strategici della Regione Abruzzo

Il processo di evoluzione dei servizi per l'impiego, iniziato quasi 20 anni fa, ha avuto nuovo impulso con il JobsAct (Legge 10 dicembre 2014, n. 183). Il mercato del lavoro si avvia verso un profondo cambiamento dettato da fattori che intervengono a delineare nuovi scenari e rapporti tra le istituzioni in tema di servizi per l'impiego e l'erogazione di politiche attive. A partire dal succitato JobsAct, sono stati emanati decreti legislativi destinati all'attuazione delle misure e degli interventi per la riorganizzazione del mercato del lavoro a tutti i livelli. In particolare, in merito ai servizi per il lavoro e le politiche attive, è stato dato nuovo impulso al modello di flexicurity, basato su un equilibrio tra le politiche passive di sostegno al reddito e le politiche attive. Queste ultime favoriscono l'effettiva ricollocazione del lavoratore, tramite percorsi personalizzati e utili all'acquisizione di nuove competenze; con il Decreto n. 150 del 20 settembre 2015 si ribadisce il ruolo di attore della Rete dei Servizi per le Politiche del Lavoro, che promuove l'effettività dei diritti al lavoro, alla formazione e all'elevazione professionale, mediante interventi e servizi volti a migliorare l'efficienza del mercato del lavoro. Tali obiettivi vengono raggiunti assicurando, tramite le strutture pubbliche e private accreditate o autorizzate, ai datori di lavoro

il soddisfacimento dei fabbisogni di competenze ai lavoratori il sostegno nell'inserimento o nel reinserimento al lavoro.

Con il suddetto decreto, è attribuito all'Agencia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) il ruolo di coordinamento della Rete dei Servizi per le Politiche del Lavoro, nel rispetto delle competenze riconosciute alle Regioni e alle Province Autonome di Trento e Bolzano, al fine di creare sinergie efficienti e migliorare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro. Si definisce in questo modo il ruolo centrale che stanno assumendo le Regioni nella definizione del riassetto del mercato del lavoro, garantendo progressivamente una sempre migliore governance del sistema dei servizi per l'impiego.

Il più recente riordino delle funzioni, che accentra a livello regionale le principali competenze di gestione, con la presa in carico – a livello organizzativo, finanziario e tecnico – dei Centri per l'Impiego, si è realizzato attraverso il completo passaggio di competenze alla Regione, con l'obiettivo di regolare la gestione dei servizi per il lavoro e delle politiche attive nel territorio regionale negli ambiti di:

- definizione delle funzioni e dei servizi dei CPI;
- gestione delle misure di attivazione dei beneficiari di ammortizzatori sociali;
- organizzazione di servizi e misure di politica attiva diffusi in maniera omogenea a tutti i residenti sul territorio italiano, a prescindere dal Comune di residenza;
- gestione dei servizi di collocamento mirato, di cui alla Legge n. 68 del 1999 e dei servizi amministrativi di avviamento a selezione nei casi previsti dall'articolo 16 della legge 28 febbraio 1987, n. 56.

È necessario, pertanto, un profondo ripensamento delle modalità operative di erogazione dei servizi per l'impiego, che non può prescindere da un salto tecnologico in avanti dell'attuale infrastruttura software a disposizione delle Amministrazioni locali.

Il Patto per lo Sviluppo della Regione Abruzzo, per quanto riguarda le politiche del lavoro, fa propria una logica e un approccio su cui c'è vasta convergenza ideale e politica in merito ai servizi a domanda individuale (sistema Dote, Garanzia Giovani e assegno di ricollocazione). L'attuazione di tale approccio necessita di un preciso insieme di infrastrutture per mettere in grado la regione di favorire dinamiche competitive tra chi offre servizi per il lavoro, premiando chi è capace di favorire davvero la ricollocazione, in modo che lavorare bene sia concretamente

vantaggioso. Tale obiettivo si raggiunge attraverso il rimborso dei servizi a risultato, con la determinazione del budget per ciascuno CPI e operatore accreditato al lavoro e alla formazione calcolato sulle loro performance, ma anche promuovendo la libertà di scelta: il disoccupato o il lavoratore dovranno potere scegliere l'operatore che ritengono migliore. Migliorare i servizi per il lavoro significa ridurre i tempi di transizione tra disoccupazione e lavoro per chi decide di affidarsi al sistema regionale, ma anche ridurre la distanza tra i profili ricercati dalle aziende e le persone che cercano lavoro. In concreto i Centri per l'Impiego devono prendere in carico la persona e assegnare il budget individuale, che potrà essere speso presso gli operatori accreditati, per accedere a un paniere di servizi come formazione, bilancio delle competenze, incrocio domanda e offerta di lavoro, accompagnamento all'inserimento lavorativo. Tale sistema, oggi nelle sue linee essenziali disponibile per i ragazzi under 30, deve diventare diritto universale (con la linea di intervento Garanzia Over). Un secondo obiettivo del programma è intercettare persone che altrimenti non si rivolgerebbero ai servizi regionali, condannandosi a farcela da soli, con le proprie relazioni e le proprie risorse. Per i lavoratori colpiti da crisi aziendali sono previsti interventi molto articolati, tra i quali anche la dote a domanda individuale o l'outplacement collettivo, il rafforzamento delle competenze con la formazione continua e il sostegno ad esperienze di working by out. Risulta evidente come tali politiche rendano urgenti sistemi che permettano di rendere disponibili le informazioni necessarie e facilitare interventi altrimenti non percorribili. Si pensi, ad esempio, che per l'attuazione di Garanzia Over ogni singola domanda individuale rappresenta un'operazione ai sensi del Fondo Sociale Europeo, che deve essere singolarmente processata secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione e Controllo. Tale procedura sarebbe assolutamente insostenibile attraverso domande cartacee.

3. REALIZZAZIONE DEI SERVIZI E DEL SISTEMA INFORMATIVO

La realizzazione del Cruscotto Lavoro deve prevedere la fornitura di servizi attraverso un gruppo di lavoro di supporto al Dipartimento Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro, dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università, e la realizzazione di un sistema informativo integrato necessario alle esigenze del Dipartimento, degli Enti, delle Agenzie per il Lavoro e ai singoli cittadini.

Le attività ricomprese nel progetto sono divise nei seguenti ambiti di intervento:

- analisi ed elaborazione dei dati per individuare trend e dinamiche del mercato del lavoro, pattern di comportamento dei destinatari, dei beneficiari, degli operatori accreditati e delle imprese e per supportare le decisioni sull'attuazione delle politiche;
- messa a sistema preliminare delle piattaforme informatiche esistenti e implementazione delle funzionalità;
- creazione di un Cruscotto di controllo direzionale ad uso dei cittadini, dell'amministrazione regionale e dei beneficiari per il monitoraggio continuo delle politiche, delle performance degli operatori accreditati, dei risultati sui destinatari dell'avanzamento della spesa.

Il progetto si prefigge l'obiettivo di migliorare e strutturare il processo di raccolta e monitoraggio dei dati a livello di:

- modello organizzativo che consenta una gestione efficiente dei dati;
- acquisizione dati monitoraggio e consultazione tramite cruscotto;
- sistema di misurazione valutazione dei risultati che adotti i dati per supportare le scelte.

Al fine della corretta valutazione anche delle politiche in essere e passate potrebbe essere necessario il recupero dei dati pregressi.

3.1 Analisi ed Elaborazione dei Dati

L'attività deve realizzare analisi multidimensionali periodiche, raccolte in rapporti trimestrali e rapporti annuali, legate sia all'utenza (fasce deboli, migranti, donne, famiglie in soglia povertà, grado di scolarizzazione, livello di innovatività/ricerca delle imprese, ecc.), che agli interventi (sistema duale, contratto di ricollocazione, incentivi alla imprenditorialità, occupazione di qualità, ecc.), che alla territorialità (georeferenziazione dei risultati).

I rapporti devono mettere in relazione gli indicatori economici e statistici a livello macro (tasso di occupazione, tasso di disoccupazione, tasso di scolarizzazione superiore, ecc.), a livello dei singoli interventi (persone intercettate dai servizi, persone avviate al lavoro, imprese create, occupazione creata dalle imprese incentivate, ecc), con i dati gestionali ed economici delle politiche attivate (risorse finanziarie allocate, risorse spese, tempi di pagamento, ecc). I rapporti devono inoltre verificare, con metodologia controfattuale, anche utilizzando metodi non sperimentali, l'efficacia delle politiche di istruzione, formazione e lavoro.

Il primo rapporto trimestrale deve essere consegnato dopo al massimo tre mesi dall'avvio delle attività. Eventuali rapporti in esito a richieste specifiche dell'Amministrazione potranno essere elaborati contestualmente alla produzione dei rapporti trimestrali.

I rapporti devono interpretare le informazioni già disponibili in Regione Abruzzo all'avvio del progetto e successivamente elaborare le informazioni presenti nel sistema informativo in fase di realizzazione, in modo da evidenziare le cause dei fenomeni, le possibili conseguenze, le cause di potenziali anomalie, in modo da mettere in luce comportamenti virtuosi e buone prassi degli operatori, delle imprese, dei lavoratori; eventuali comportamenti opportunistici, opportunità, indicazioni per orientare la programmazione delle policy e suggerire un impiego più efficiente delle risorse disponibili.

L'analisi delle tendenze sarà condotta anche attraverso scansione dei social network per l'integrazione dei risultati ottenuti misurando il web-sentiment su misure, politiche, imprese, soggetti attuatori, rispetto a diverse variabili: affidabilità, efficacia degli interventi, sostenibilità della spesa, qualità dei percorsi di istruzione e formazione professionale, nonché dei percorsi di formazione continua.

Il team incaricato della realizzazione delle attività deve possedere competenze specifiche in analisi socio-economiche e statistiche, esperienze in analisi del mercato del lavoro e in policy riguardo ai servizi per il lavoro. Il team dovrà operare in stretta connessione con il Dipartimento Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro, Istruzione, Ricerca e Università rispondendo puntualmente a fabbisogni informativi che potrebbero emergere durante il progetto, dando piena disponibilità alla presenza nelle sedi della Regione Abruzzo. Il team dovrà inoltre operare con i progettisti del sistema informativo per ottimizzare le funzionalità e l'usabilità della piattaforma applicativa.

3.2 Messa a sistema delle piattaforme informatiche esistenti e implementazione delle funzionalità per la gestione delle politiche del lavoro

Al fine di supportare correttamente il team di lavoro si rende necessaria la messa a sistema delle piattaforme informatiche esistenti, come descritto in seguito, nonché l'implementazione delle funzionalità per la gestione delle politiche del lavoro.

La soluzione dovrà garantire l'esposizione delle informazioni in formati compatibili con gli Open Data.

3.2.1 Monitoraggio delle politiche attive del lavoro

Le politiche attive del lavoro ricoprono un ruolo fondamentale nelle strategie regionali. Per prevenire che qualcuno possa divenire un disoccupato di lungo periodo è quindi fondamentale il loro monitoraggio e valutazione. L'interrogativo che si pone è se queste politiche "funzionino" o meno. È questo, infatti, uno dei presupposti per introdurle, e poi per modificarle mediante azioni correttive mirate appunto a migliorarne gli effetti (o, se tutto risultasse andare per il meglio, per confermarle legittimandone la prosecuzione). Ed è proprio il ragionevole dubbio se una data politica, disegnata in quel modo, "funzioni" che motiva l'esigenza di valutarla. Stabilire se una politica "funzioni" nel senso di essere efficace rispetto al problema al quale intende rispondere, di produrre cioè gli effetti desiderati è compito tutt'altro che facile. Gli effetti di politiche del lavoro, infatti, sono in generale incerti. L'incertezza si ritrova già sul piano teorico, e dipende dal fatto che i lavoratori e le imprese reagiscono alla messa in atto di un intervento. Proprio perché vi sono reazioni nei comportamenti dei soggetti, destinatari nell'intervento e non, delle quali raramente la teoria economica consente di predire l'entità e talvolta anche il segno, l'esito dell'intervento spesso non è determinabile a priori.

Uno schema classificatorio delle politiche attive del lavoro più analitico è stato poi elaborato dall'Eurostat, che, con il Modulo LMP (Labour Market Policies), propone sette tipologie di interventi accomunati dall'obiettivo di attivare o riattivare nel mercato del lavoro soggetti che si trovino ai margini:

- 1) Supporto e orientamento personalizzati a favore di chi cerca lavoro da parte dei servizi pubblici dell'impiego;
- 2) Formazione e addestramento;

-
- 3) Schemi di suddivisione del lavoro (job sharing);
 - 4) Incentivi all'occupazione;
 - 5) Politiche di inserimento lavorativo dei disabili;
 - 6) Creazione diretta, nel settore pubblico in senso lato, di posti di lavoro;
 - 7) Incentivi alle nuove attività di impresa.

La valutazione dal punto di vista macroeconomico del successo o dell'insuccesso complessivi delle misure di politica attiva rimane difficile, essendo necessario capire se i soggetti interessati dalla singola politica abbiamo migliorato o meno le proprie chances occupazionali e reddituali (a fronte dei costi sostenuti per quella data politica).

In generale, quando si valuta una politica attiva per il lavoro, possiamo dire che si deve tenere conto di tre distorsioni:

- l'effetto "spreco";
- l'effetto "sostituzione";
- l'effetto "spiazzamento".

Nel primo caso si valuta se le imprese avrebbero assunto comunque i lavoratori che hanno partecipato ai programmi di inserimento; nel secondo caso si guarda se i destinatari delle politiche avrebbero trovato un impiego in altre aziende e quindi se le stesse li hanno scelti solo perché la loro assunzione riduce i costi della manodopera.

Al fine di fornire le informazioni necessarie all'attuazione e alla valutazione delle politiche si dovrà implementare un sistema informativo, tramite un Sistema di Data Warehouse in modo da raccogliere tutte le informazioni disponibili.

La soluzione applicativa proposta deve inoltre garantire l'interoperabilità dei data base, facendo dialogare dati provenienti da sistemi diversi: SIOC, SIL, comunicazioni obbligatorie, osservatorio scolastico, sistemi di monitoraggio del Fondo Sociale Europeo (Sispreg), data base degli operatori accreditati alla formazione e al lavoro (per politiche come Garanzia Giovani e Garanzia Over), altre fonti informative.

Di seguito un elenco non esaustivo delle "fonti" di dati:

- Sistema Informativo Lavoro;

-
- Piattaforma dell'Osservatorio regionale dell'Economia della Conoscenza e dello Sviluppo Imprenditoriale in Abruzzo;
 - Registro elettronico (finalizzato alla gestione della dispersione scolastica);
 - Basi dati delle Università regionali e non (eventuale protocollo d'intesa);
 - Alma Laurea;
 - Sistema Magellano (sistema informativo Statistico regionale);
 - Sispreg;
 - Sistema delle Camere di Commercio;
 - Inps;
 - SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale);
 - SIAR-RA(Sistema Informativo Agricolo Regionale – Regione Abruzzo);
 - Open Data messi a disposizione da altri enti...

Dovranno essere predisposti strumenti di caricamento delle informazioni strutturate provenienti da file (txt, foglio elettronico ecc.).

Scopo di tale raccolta dati è quello di fornire ai decisori uno strumento avanzato di analisi che consenta di monitorare le politiche attivate, di analizzare i risultati delle politiche concluse e programmare le nuove politiche in base alle risultanze delle analisi.

Dovrà essere sviluppato un sistema di business intelligence che oltre a prevedere delle viste realizzate nel corso di sviluppo del progetto, sia facilmente personalizzabile anche da utenti non esperti.

Importante per lo studio delle politiche anche la "georeferenziazione" del dato al fine di meglio comprendere le dinamiche occupazionali anche in base alla localizzazione geografica della persona e dell'intervento.

L'insieme minimo di funzioni previste dovrà almeno includere:

- reportistica per il monitoraggio e la valutazione delle attività degli enti accreditati ai Servizi per il lavoro ex D.G.R. 2238/2011;
- tavole di dati per il monitoraggio nazionale dei Servizi per l'impiego pubblici;

-
- report di monitoraggio sul collocamento mirato dei lavoratori disabili.

3.2.2 Area Soggetti attuatori

Al fine della valutazione delle politiche è necessario predisporre un sistema che consenta la raccolta delle informazioni riguardanti i soggetti attuatori, il sistema della dote la pubblicazione degli avvisi.

Per l'Area **soggetti attuatori** sono fondamentali le seguenti informazioni:

- Caratteristiche di accreditamento;
- Sezione di accreditamento richiesta (formazione, lavoro) e certificazione dei requisiti finanziari, dell'oggetto sociale e altre informazioni di base sulla sede legale e unità operative;
- Informazioni sul sistema di qualità;
- Informazioni sulle certificazioni del sistema di qualità;
- Dati economici e finanziari;
- Totali entrate e uscita ed eventuali certificazioni;
- Risorse umane coinvolte;
- Dati anagrafici delle risorse coinvolte e curriculum vitae;
- Unità organizzative;
- Informazioni relative a eventuali dichiarazioni, conformità degli spazi/impianti, utenze e segnaletica, orari di apertura, composizione dei locali e laboratori specialistici, ruoli delle risorse umane coinvolte e relazioni con il territorio;
- Peculiarità della attività rivolte ai disabili;
- Esperienze, anni di attività, descrizione, numero e valore dei progetti e numero di figure attualmente disponibili presso l'operatore al sostegno delle persone disabili.

Per i **Dati di dote** il set minimo di informazioni è individuato in:

- Categorizzazione dei dati di dote in Garanzia Giovani, Garanzia Over, Assegno di Ricollocazione, Crisi Aziendali, eventuali altre politiche;
- Tutor Associato;
- Identificativo del tutor associato con titolo di studio e anni di esperienza;
- Dati di servizi acquisiti (servizi formativi, servizi al lavoro, borsa lavoro);

-
- Descrizione del servizio, costo complessivo, data di avvio e conclusione, operatore che eroga il servizio presenza di delega e tipologia di finanziamenti;
 - Piano di intervento personalizzato e percorso di fruizione nei servizi (quali servizi la persona ha fruito, quando, per quante ore e presso quale operatore).

Per i **Bandi e avvisi** il set minimo di informazioni è individuato in:

- Dati generali
- Servizi associati.

3.2.3 Altre funzionalità

Il sistema dovrà realizzare il **Fascicolo del Lavoratore** andando anche a:

- integrare le informazioni che erano previste per **Libretto Formativo Elettronico del Cittadino** con conseguente maggiore qualità nei dati per il Matching e per l'orientamento;
- realizzare la **Banca dati dell'offerta di volontariato ed integrazione con il flusso dati proveniente dal Servizio Civile**.

Il fascicolo digitale di ogni lavoratore conterrà i percorsi scolastici, le occupazioni passate, i contributi versati, i sostegni ricevuti. Oltre a segnare la vita lavorativa, sarà essenziale nel nuovo assetto del mercato del lavoro in particolare in caso di disoccupazione. Raccoglie e documenta informazioni, dati e attestazioni relativi alle esperienze effettuate in ambito educativo/formativo, lavorativo, sociale, ricreativo o familiare. Si integra con eventuali soluzioni della Regione per la gestione delle competenze informali e non formali.

Si dovrà dunque prevedere un sistema di gestione del Fascicolo del Lavoratore che consenta con adeguati privilegi la creazione, la modifica e la consultazione delle informazioni.

3.2.4 Creazione di un cruscotto di controllo direzionale

L'attività deve sviluppare cruscotti statistici, attraverso l'individuazione di opportuni indicatori e algoritmi, strumenti di analisi e business intelligence che mettano in evidenza i trend del mercato del lavoro, i pattern di comportamento di disoccupati, lavoratori, imprese ed operatori accreditati, le anomalie, le performance degli operatori accreditati alla formazione e al lavoro (ad esempio per le politiche Garanzia Giovani e Garanzia Over), l'avanzamento degli importi impegnati, spesi e certificati per le politiche ed in particolare per il Fondo Sociale Europeo. Tali informazioni, esposte in forma facilmente leggibile, devono alimentare un front-end accessibile

online, sul modello del SIOC che, attraverso infografiche, diagrammi, grafici, mappe, messi direttamente a disposizione dell'amministrazione regionale, dei cittadini e delle imprese costituiscono strumenti di informazione ed auto-orientamento facilitando la libera scelta della persona (studente, disoccupato lavoratore), ma anche orientando l'azione dei servizi pubblici per il lavoro, degli operatori accreditati, delle imprese.

Il cruscotto dovrà possedere alcune caratteristiche fondamentali:

- Visualizzazioni diverse per tipologia di utilizzatore (amministrazione regionale, operatore accreditato, destinatario, cittadino);
- Diffusione dei dati secondo lo standard della PA degli Open data;
- Collaboration tra cittadini, imprese pubbliche e private, amministrazioni pubbliche attraverso piattaforma social per segnalare e condividere iniziative, fabbisogni, esigenze;
- Marketing territoriale – sviluppo interfaccia web per la raccolta di fabbisogni/esigenze espresse dalle aziende per popolare le banche dati - fabbisogni del mercato, forecast delle esigenze a 6mesi/1 anno, necessità di formazione professionale, ecc.;
- Dati aggiornati in tempo reale (se non possibile dati giornalieri o settimanali) con dettaglio di KPI per destinatari, operatori e politiche;
- Visibilità di informazioni attraverso mappe di densità;
- Mappe georeferenziate dei servizi per il lavoro pubblico e privato e loro sedi;
- Dati di stock e flusso;
- Pannelli di sintesi per ogni ambito di visualizzazione (destinatari, servizi, operatori, esiti occupazionali);
- Dati sugli operatori accreditati e loro valutazione secondo l'assegnazione di punteggi ottenuti attraverso indicatori oggettivi (tasso di ricollocazione, qualità della ricollocazione intesa come durata e della tipologia dei contratti in esito, ecc.);
- Fabbisogni del mercato;
- Forecast delle esigenze a 6 mesi/1 anno;
- Analisi degli indici di occupabilità (caratteristiche curriculari e professionali dei soggetti che con maggiore facilità sono ricollocati sul mercato del lavoro);

-
- Funzionalità per il monitoraggio ed il controllo da parte di decisori e principali stakeholder;
 - Dare la possibilità a cittadini, imprese, operatori del mercato del lavoro di condividere le informazioni ed i dati;
 - Funzionalità per la gestione della raccolta di informazioni utili per la progettazione dei nuovi interventi;
 - Visibilità di informazioni fisiche, procedurali e finanziarie degli Avvisi e delle politiche cofinanziate;
 - Esportazione dei dati di ogni singola informazione (xls, csv);
 - Realizzazione di una APP per smart device che consenta:
 - il monitoraggio ed il controllo da parte di decisori e principali stakeholder;
 - la condivisione smart di dati a cittadini, imprese, operatori del mercato del lavoro;
 - la raccolta di informazioni utili per la progettazione dei nuovi interventi.

Il sistema dovrà permettere di visualizzare e rendere facilmente utilizzabile la valutazione dei risultati ottenuti con le politiche attive attraverso la costituzione di legami tra gli interventi finanziati ed i risultati raggiunti (legame tra dati provenienti dal sistema di rendicontazione e CO). L'applicazione del rating dovrà permettere la piena attuazione dei dispositivi a domanda individuale attraverso la definizione di:

- Soglie massime per operatore
- Quota fissa del budget operatore
- Quota variabile del budget operatore
- Criteri di redistribuzione del budget.

3.3 Autenticazione e Porta di Dominio

La soluzione applicativa offerta dovrà prevedere un sistema di autenticazione integrato con il sistema realizzato con il progetto ICAR ed il progetto Carta Servizi Generali per i Cittadini della Regione Abruzzo, che prevedono la possibilità di accesso tramite username e password o tramite CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e con il sistema SPID.

L'attuale Porta di Dominio, utilizzata per le comunicazioni verso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è implementata con un appliance di proprietà ministeriale (black-box), è installata presso la Giunta Regionale d'Abruzzo in Via Leonardo da Vinci e potrà comunicare con la nuova architettura del SIL attraverso la Intranet regionale, mediante un indirizzamento privato.

Il Progetto prevede la fornitura di prodotti software e di un insieme di servizi distribuiti nelle diverse aree operative (installazione, configurazione, gestione, messa in esercizio, formazione, ecc.) oltre ad un insieme di attività connesse allo sviluppo applicativo inteso in senso ampio anche come produzione di pagine e modelli web oriented con i necessari collegamenti ad applicazioni esistenti veicolabili via Web.

È quindi determinante definire requisiti e vincoli ai quali il soggetto esecutore dovrà attenersi nell'esecuzione dello sviluppo applicativo, come precedentemente descritto, in quanto essi influiscono nella definizione dell'offerta tecnica da presentare.

Nell'offerta tecnica dovrà essere descritta la metodologia di sviluppo che verrà utilizzata dalla azienda concorrente; ciò consentirà di ridurre i rischi collegati alle definizioni di specifiche e di realizzazioni non perfettamente condivise e percepite, in modo da valutare e migliorare con continuità il processo di sviluppo del software da parte dell'Agenzia Regionale.

3.4 Le attività di sviluppo

L'esecuzione dello sviluppo applicativo in ottica di programmazione agile ed integrato nel modello software Front-Office, Back-Office, richiede un approccio particolarmente sofisticato in quanto coinvolge in maniera consistente diverse aree applicative tra loro eterogenee.

Le attività inerenti allo sviluppo applicativo devono tener conto della necessità di contemperare due tipologie di esigenze diverse da una parte i requisiti legati alla interoperabilità e cooperazione applicativa, e dall'altra, le esigenze e le situazioni specificamente riferite al contesto "lavoro".

Lo schema di sviluppo deve introdurre elementi di semplificazione operativa delle procedure da utilizzare senza comportare alcuna perdita di controllo da parte della Stazione Appaltante che costituirà attraverso la sua direzione di progetto l'elemento direttivo e di raccordo.

Per questo motivo, la fornitura dei software applicativi intesi in senso ampio come sopra

riportato e, in generale, mirati alla realizzazione di servizi, è prevista "chiavi in mano" e deve comprendere tutto quanto necessario per l'effettivo esercizio di ciascuna componente applicativa rilasciata: software di base secondo i prescritti livelli di servizio, software applicativo collaudato con successo ed installato in produzione, strutture dati popolate con i dati già in possesso della Regione Abruzzo, utenza e personale debitamente addestrati, documentazione del processo di sviluppo, documentazione a corredo del software, ecc.

L'insieme delle componenti applicative individuate in fase progettuale dovrà essere sviluppato ex-novo secondo le linee guida indicate in questa Relazione Tecnico Progettuale, secondo uno schema di priorità che sarà indicato dalla Stazione Appaltante di concerto con il Dipartimento Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro, dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università e le Strutture Regionali interessate dall'intervento progettuale.

Tutta la documentazione progettuale da produrre in parte già descritta nei successivi paragrafi sarà dettagliatamente definita dalla Stazione Appaltante e dalla Regione Abruzzo preliminarmente all'inizio delle attività.

3.5 Proprietà dei sorgenti

Tutto il software applicativo (programmi software ed eseguibili sviluppati ad hoc nell'ambito del progetto) e le strutture dati, con la relativa documentazione, realizzati appositamente per la presente fornitura, saranno di esclusiva proprietà dell'Agenzia Regionale e dell'Ente Regione Abruzzo che, in base alle vigenti norme di legge potranno avvalersi della facoltà di riutilizzare completamente o in parte quanto prodotto senza limitazione alcuna.

Il materiale sopra indicato dovrà essere consegnato dalla società aggiudicataria all'Agenzia Regionale, e su richiesta di quest'ultima, anche prima della scadenza del contratto.

L'aggiudicatario si assume inoltre la responsabilità piena ed esclusiva nei confronti di terzi che dovessero rivendicare diritti di proprietà intellettuale sulla totalità o su parti e/o elementi del materiale fornito.

La proprietà dei sorgenti della soluzione applicativa offerta è dell'Agenzia Regionale e della Regione Abruzzo, che potrà utilizzarli e offrirli in riuso alle altre amministrazioni.

3.6 Hardware

L'intervento non prevede la fornitura di hardware in quanto le installazioni avverranno presso il CTTL. Se il partecipante riterrà necessaria la fornitura di materiale hardware, lo stesso dovrà essere perfettamente integrabile all'interno del CTTL e dovranno essere previsti servizi di garanzia e manutenzione così come espressamente specificato nel capitolo 6.

3.7 Software di base

Il partecipante dovrà fornire le licenze per il software di base (sistemi operativi, base dati, soluzioni di BI ecc.) necessari al corretto funzionamento della soluzione proposta, la durata della garanzia e manutenzione è espressamente specificata nel capitolo 6.

4. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI STATISTICI E DI SUPPORTO ALLA DIREZIONE

Il progetto richiede la realizzazione di un insieme di servizi statistici di supporto alla direzione finalizzati all'analisi del mercato del lavoro nella Regione e alla valutazione delle politiche attuate al fine di rendere più incisiva l'azione regionale.

I servizi dovranno essere erogati da personale qualificato nell'ambito dell'elaborazione dati e nelle indagini statistiche necessarie.

Il team lavorerà a diretto contatto con il Dipartimento presso le sedi regionali indicate in corso di realizzazione del progetto.

4.1 Raccolta dei dati

Il team incaricato dovrà provvedere alla raccolta dei dati e delle informazioni, se non presenti nei sistemi regionali, necessari alla corretta e completa analisi del mercato del lavoro, delle risultanze delle politiche attive e passive attuate dalla Regione.

Se necessario si provvederà anche al recupero delle informazioni presenti in formato cartaceo o alla realizzazione di interviste al fine di ottenere una solida base di dati.

4.2 Analisi ed elaborazione dei dati

Il team incaricato della realizzazione delle attività deve possedere competenze specifiche in analisi socio-economiche e statistiche, esperienze in analisi del mercato del lavoro e in policy riguardo ai servizi per il lavoro. Dovrà operare in stretta connessione con il Dipartimento Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro, Istruzione, Ricerca e Università e con i progettisti del sistema informativo. L'attività deve realizzare analisi multidimensionali periodiche, raccolte in rapporti trimestrali e rapporti annuali, legate sia all'utenza (fasce deboli, migranti, donne, famiglie in soglia povertà, grado di scolarizzazione, livello di innovatività/ricerca delle imprese, ecc.), che agli interventi (sistema duale, contratto di ricollocazione, incentivi alla imprenditorialità, occupazione di qualità, ecc.), che alla territorialità (georeferenziazione dei risultati). I rapporti devono interpretare le informazioni presenti nel cruscotto in modo da evidenziare le cause dei fenomeni, le possibili conseguenze, le cause di potenziali anomalie, in modo da mettere in luce comportamenti virtuosi e buone prassi degli operatori, delle imprese,

dei lavoratori; eventuali comportamenti opportunistici, opportunità, indicazioni per orientare la programmazione delle policy e suggerire un impiego più efficiente delle risorse disponibili.

L'analisi delle tendenze sarà condotta anche attraverso scansione dei social network per l'integrazione dei risultati ottenuti misurando il web-sentiment su misure, politiche, imprese, soggetti attuatori, rispetto a diverse variabili: affidabilità, efficacia degli interventi, sostenibilità della spesa, qualità dei percorsi di istruzione e formazione professionale nonché dei percorsi di formazione continua.

4.3 Supporto alla valutazione delle politiche

Il team incaricato della realizzazione delle attività deve possedere competenze specifiche in politiche attive e passive del lavoro. Dovrà operare in stretta connessione con il Dipartimento Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro, Istruzione, Ricerca e Università e con i progettisti del sistema informativo. Si preoccuperà di predisporre analisi Swot, analisi ex-ante ed ex-post, report almeno semestrali per la corretta analisi degli scenari futuri e dell'impatto delle politiche sull'occupazione.

Le analisi dovranno principalmente tener conto dei cambiamenti in atto nel mondo del lavoro come:

- cambiamenti economici e ambientali legati alla crescente internazionalizzazione dei mercati e dei processi produttivi, ai cambiamenti climatici e alle crisi energetiche;
- cambiamenti tecnologici che stanno sempre più caratterizzandosi come una "quarta rivoluzione industriale" contraddistinta dalla velocità esponenziale e dalla pervasività con cui si sta diffondendo. In particolare la digitalizzazione dell'industria e dei servizi (controllo a distanza; on-demand economy; internet delle cose e dei servizi); lo sviluppo della "knowledge economy" e dei settori high-tech (Intelligenza Artificiale, robotica, nuovi materiali, nanotecnologie, genetica, biotecnologie, per citarne alcuni);
- cambiamenti demografici e sociali: invecchiamento della popolazione e aumento dei flussi migratori (extra-UE ed intra-UE); crescente peso della componente migratoria di seconda generazione; aumento della partecipazione femminile al lavoro; aumento dei giovani istruiti e contestuale incremento di disoccupazione intellettuale e overeducation; urbanizzazione; cambiamenti nei modelli famigliari; aumento delle diseguaglianze;

-
- cambiamenti nel contesto politico/istituzionale e nei sistemi di governo multi-livello: in Europa cambiamenti nei rapporti tra Unione Europea e stati nazionali; in Italia nei rapporti tra Stato e Regioni (revisione del modello di federalismo; abolizione delle province e creazione delle città metropolitane); vincoli di bilancio e ridimensionamento dell'intervento pubblico; riforma del sistema di regolazione delle politiche del lavoro; riforme previdenziali e assistenziali e sviluppo del secondo welfare.

Diventa cruciale la capacità delle politiche del lavoro e del sistema di istruzione e formazione di individuare gli interventi più efficaci da adottare nei confronti dei lavoratori occupati nelle mansioni più facilmente sostituibili con la tecnologia, nonché di fornire un'offerta adeguata di competenze, sia nell'ambito della formazione iniziale sia di quella continua, permanente e di riqualificazione professionale. Un disallineamento tra domanda e offerta di lavoro potrebbe sia frenare il riassorbimento dello stock di disoccupati, che creare difficoltà alle imprese nel processo di rinnovamento delle proprie risorse umane.

4.4 Servizio di formazione ed addestramento per statistici

L'offerta dovrà prevedere la fornitura di un servizio di formazione e addestramento che copra tutte le necessità di accrescimento del personale della Direzione Regionale.

Nella tabella allegata all'offerta tecnica non dovrà essere riportata alcuna indicazione economica.

5. LE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI INFORMATICI

Il progetto richiede la realizzazione di un insieme di servizi di base connessi alla fornitura del materiale (software di base, moduli applicativi, ecc.) previsti in questa Relazione Tecnico Progettuale e sulla base delle indicazioni di contesto.

I servizi di base associati alla fornitura del materiale e dei moduli applicativi personalizzati costituiscono un elemento imprescindibile che deve essere integrato all'interno dell'Offerta Tecnica per consentire la piena fruibilità di quanto richiesto.

Il concorrente, per la corretta definizione dell'Offerta Tecnica e delle modalità esecutive, dovrà effettuare tutti gli accertamenti necessari per l'elaborazione della stessa, la successiva esecuzione delle attività e la definizione del prezzo offerto.

Il concorrente, pertanto, non potrà richiedere variazioni di prezzo, giustificate da difficoltà nell'esecuzione delle attività dovute ad elementi che avrebbero potuto essere riscontrati nell'ambito dei sopralluoghi e dei rilievi in parola.

5.1 Servizio di analisi preliminare

Di seguito sono riportati i servizi di analisi preliminare per definire e contestualizzare le attività da realizzare secondo gli obiettivi progettuali.

5.1.1 Servizio di verifica preliminare dei locali

Preliminarmente ad ogni consegna dovrà essere realizzata una verifica dei locali interessati dall'installazione del materiale e delle eventuali apparecchiature hardware, se offerti, software di base, moduli applicativi, ecc.

Tale servizio, erogato da personale specializzato del soggetto esecutore, dovrà essere concordato in forma anticipata con la Direzione di Progetto della Stazione Appaltante.

Il servizio necessario per la messa in esercizio dei moduli software e l'erogazione dei servizi proposti dal soggetto esecutore ha come punto di partenza le indicazioni contenute nella presente Relazione Tecnico Progettuale e darà origine ad un documento nel quale dovranno essere riportati gli eventuali adeguamenti necessari a rendere idonee le infrastrutture elaborative del CTTL alla piena e completa messa in esercizio del sistema.

La sottoscrizione di tale documento da parte del responsabile di progetto del soggetto esecutore e della Direzione di Progetto della Stazione Appaltante concluderà la fase preliminare e permetterà l'avvio delle attività di consegna ed installazione oppure, in caso di adeguamenti, il blocco delle attività fino ad una nuova comunicazione all'esecutore da parte dell'Agenzia Regionale, con la quale sarà indicato il completamento degli adeguamenti ed il conseguente "pronti alla consegna".

5.1.2 Servizio di analisi preliminare dell'infrastruttura elaborativa esistente

Nella fase iniziale del progetto e preliminarmente all'inizio delle attività di sviluppo e di implementazione, dovrà essere realizzata un'analisi dell'infrastruttura elaborativa e di comunicazione esistente situata presso il CTTL destinata ad ospitare gli applicativi software e le personalizzazioni collegate all'intervento.

Tale servizio, erogato da personale specializzato del soggetto esecutore, dovrà essere concordato in forma anticipata con la Direzione di Progetto della Stazione Appaltante.

Il servizio di analisi dell'infrastruttura elaborativa, necessaria per la messa in esercizio dei moduli software e l'erogazione dei servizi proposti dal soggetto esecutore, ha come punto di partenza le indicazioni contenute nella presente Relazione Tecnico Progettuale e darà origine ad un documento nel quale dovranno essere riportati gli eventuali adeguamenti necessari a rendere idonee le infrastrutture elaborative del CTTL alla piena e completa messa in esercizio del sistema.

La proposta di progetto dovrà contenere tutte le indicazioni dettagliate, sia a livello di schema che di elementi (eventuale hardware offerto dimensionato sia come caratteristiche tecniche che come livello quantitativo) dell'infrastruttura elaborativa (definita come una nuova realizzazione ed il cui valore economico non dovrà essere riportato in offerta) necessaria per la messa in esercizio dei moduli software e l'erogazione dei servizi proposti dal soggetto esecutore e le modalità di esecuzione del servizio di analisi preliminare.

5.1.3 Analisi preliminare dei servizi applicativi esistenti

Nella fase iniziale del progetto e preliminarmente all'inizio delle attività di sviluppo, dovrà essere realizzata un'analisi preliminare dei servizi applicativi offerti dal CTAQ e dal CTTL, nell'ambito delle politiche del lavoro.

Tale servizio, erogato da personale specializzato del soggetto esecutore, dovrà essere concordato in forma anticipata con la Direzione di Progetto della Stazione Appaltante.

Il servizio di analisi necessario per la messa in esercizio dei moduli software e l'erogazione dei servizi proposti dal soggetto esecutore avrà come punto di partenza le indicazioni contenute nella presente Relazione Tecnico Progettuale e darà origine ad un documento nel quale dovranno essere riportati gli eventuali adeguamenti necessari a rendere idonea l'infrastruttura applicativa del CTTL alla piena e completa messa in esercizio del sistema.

Dovranno essere indicati i profili del personale utilizzato per tali servizi e le modalità di esecuzione delle varie fasi con il personale interessato.

Resta inteso che ogni azione di analisi, sviluppo o verifica preliminare necessaria all'integrazione degli applicativi rientra all'interno del dimensionamento a corpo dell'attività e non potrà essere richiesto, né addebitato alcun costo aggiuntivo per il completamento della stessa.

5.2 Servizio di sviluppo applicativo

Lo sviluppo applicativo dovrà prevedere una fase iniziale, di impostazione complessiva del progetto generale con la definizione di un quadro di riferimento metodologico ed operativo, seguita da un ciclo di sviluppo per i diversi moduli applicativi.

L'Offerta Tecnica dovrà contenere una descrizione dettagliata delle modalità utilizzate dalla Ditta offerente per lo sviluppo dei moduli applicativi, in modo da consentire alla Stazione Appaltante una valutazione preventiva del modello di sviluppo in grado di minimizzare le incertezze operative e di semplificare le fasi di produzione software, a partire dai requisiti congiuntamente individuati.

Una corretta metodologia di sviluppo consentirà di ridurre i rischi collegati alle definizioni di specifiche non perfettamente condivise e percepite, di adattarsi rapidamente ai feedback ottenuti dal gruppo di lavoro, che dovrà includere anche gli utenti finali, e di valutare e migliorare con continuità il processo di sviluppo del software.

L'insieme dei moduli applicativi software del progetto, in particolare quelli realizzati, dovranno rispondere ai requisiti di qualità previsti dagli standard ed essere in linea con le disposizioni normative vigenti per la Pubblica Amministrazione.

Il software applicativo prodotto sarà soggetto a controllo di qualità, secondo procedure elaborate congiuntamente dal fornitore e dalla Stazione Appaltante; dovrà essere consegnato completo della relativa documentazione comprendente tra l'altro (come riferimento minimo):

- il documento descrittivo che include le funzionalità, le modalità di installazione e la distribuzione applicativa all'interno dell'infrastruttura elaborativa prevista da progetto;
- le note sulla release, in cui siano chiaramente evidenziate le caratteristiche della nuova versione, la documentazione di problemi noti, nonché eventuali differenze con versioni precedenti;
- il manuale di amministrazione, necessario a chi si occuperà della gestione e del monitoraggio delle funzionalità del software rilasciato;
- il manuale utente, che rappresenta guida per l'utente finale per apprendere le funzionalità ed utilizzare correttamente il software sviluppato.

Le attività di collaudo riguarderanno tanto gli eventuali rilasci intermedi quanto quelli finali di ciascuna componente, sia a livello di base che applicativa.

Il collaudo, che dovrà essere preventivamente progettato e pianificato dalla Stazione Appaltante anche su indicazioni a cura del fornitore, prevede tra l'altro le seguenti attività:

- definizione del modello di test: requisiti, ambiente di test, approccio alla regressione, approccio alla manutenzione di casi di test, tools di test;
- pianificazione del test per processo;
- stesura degli script di test per processo;
- progettazione della base dati di test;
- definizione e strutturazione del DB delle anomalie.

Nel periodo immediatamente successivo a ciascun rilascio deve essere inoltre previsto un affiancamento degli utenti finali, con un'adeguata disponibilità di risorse per il monitoraggio della qualità del SW e per l'interazione con la struttura di assistenza e conduzione tecnica.

Tutto il software, sia di base che applicativo, collaudato con successo sarà posto in produzione a cura del Fornitore, che dovrà provvedere a tutte le attività necessarie per l'avviamento, con

particolare riguardo alla formazione degli utenti e del personale tecnico, relativamente alle applicazioni rilasciate ed all'utilizzo delle connesse infrastrutture tecnologiche.

Questa tipologia di servizio dovrà essere inclusa a corpo e non dovrà comportare nessun altro onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante.

5.3 Servizio di consegna e installazione

Il servizio di consegna e installazione include un insieme di attività tra loro collegate; includerà in modo omnicomprensivo tutti gli oneri relativi alla produzione di supporti (CD – DVD, ecc.), materiale accessorio (documentazione, ecc.), consegna, installazione, verifica funzionalità e qualsiasi attività ad esse strumentale.

La verifica di funzionalità in questa fase sarà intesa unicamente per il materiale hardware, eventualmente previsto in fornitura, come accensione e riscontro dei principali parametri operativi di funzionamento e per il materiale software come la presenza dei moduli software comprensivi di tutto il materiale accessorio (supporti, documentazione, ecc.) e della collocazione di tali moduli software all'interno dell'infrastruttura elaborativa.

Tutto il materiale hardware (se offerto) e software dovrà essere catalogato ed etichettato secondo uno schema da concordare con la Direzione di Progetto della Stazione Appaltante.

La proposta di progetto dovrà inoltre contenere i termini di consegna e d'installazione dell'intera realizzazione prevista nel progetto.

La proposta di progetto dovrà contenere i termini anche temporali per l'installazione sull'intera realizzazione prevista nel progetto (hardware, se previsto dall'offerente, software di base, moduli applicativi, ecc.), l'attivazione degli applicativi con la conseguente messa in esercizio dell'intera infrastruttura.

La verifica di funzionalità, in questa fase, viene intesa unicamente come la presenza di quanto previsto nel progetto e della sua installazione all'interno dell'infrastruttura elaborativa e del materiale accessorio (supporti, documentazione, ecc.).

Dovranno essere indicati i profili del personale utilizzato per tali servizi e le modalità di esecuzione delle varie fasi con il personale interessato.

Questa tipologia di servizio dovrà essere inclusa in modo forfettario, espressa in termini di

personale con i relativi profili e impegni temporali e non dovrà comportare nessun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante.

5.4 Servizio di sviluppo ed integrazione

I servizi di sviluppo ed integrazione riferiti agli applicativi interessati dall'intervento e presenti sui Centri Tecnici Regionali includono un insieme di attività tra loro collegate.

L'analisi dell'integrazione dell'infrastruttura con i servizi applicativi già presenti dovrà essere intesa in senso generale e non strettamente collegata alla singola implementazione; pertanto lo schema di riferimento generale da produrre dovrà prevedere un quadro complessivo per la realizzazione di applicativi ed interfacce di accesso che facciano uso degli standard di riferimento precedentemente descritti nel presente documento.

In sede operativa dovranno essere concordate con la Stazione Appaltante le priorità d'intervento delle attività di sviluppo e di integrazione e relative tempistiche. Resta inteso che tali attività potranno avere corso solo dopo esplicita approvazione del piano operativo da parte della Stazione Appaltante.

Questa tipologia di servizio dovrà essere inclusa a corpo e non dovrà comportare nessun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante.

5.5 Servizio di configurazione e messa in esercizio

Il servizio di configurazione e messa in esercizio include un insieme di attività tra loro collegate.

La proposta di progetto dovrà contenere i termini anche temporali di configurazione e messa in esercizio per l'intera realizzazione prevista nel progetto (eventuale hardware offerto, software di base, moduli applicativi, ecc.), per l'installazione e l'attivazione delle componenti applicative.

Il servizio di configurazione e messa in esercizio includerà in modo omnicomprensivo tutti gli oneri relativi alla definizione delle configurazioni (definizione profili, indirizzamenti, policy, ecc.) per la piena e completa messa in esercizio di quanto realizzato.

Lo schema delle configurazioni riportato in un documento sarà validato dalla Direzione di Progetto della Stazione Appaltante preliminarmente all'esecuzione operativa delle attività.

Per l'insieme dei prodotti forniti e di quanto altro realizzato dovrà essere prodotta una

documentazione che illustri complessivamente tutte le configurazioni effettuate e preveda la memorizzazione delle stesse in appositi CD-ROM per il ripristino.

Le operazioni di verifica, in questa fase, prevedono test di riscontro sul funzionamento inteso quale controllo delle configurazioni e delle politiche implementate.

La proposta di progetto dovrà contenere, tra l'altro, i termini temporali di configurazione e messa in esercizio sull'intera realizzazione prevista nel progetto.

Dovranno essere indicati i profili del personale utilizzato per tali servizi e le modalità di esecuzione della varie fasi con il personale interessato.

Questa tipologia di servizio dovrà essere inclusa in modo forfettario, espressa in termini di personale con i relativi profili e relativi impegni temporali e non dovrà comportare nessun onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante.

5.6 Servizio di garanzia e manutenzione

L'Offerta Tecnica dovrà contenere i termini di garanzia sull'intera realizzazione prevista dal progetto (eventuale hardware offerto, software di base, moduli applicativi, ecc.) e le condizioni per il ripristino di eventuali malfunzionamenti, che non dovranno prevedere costi aggiuntivi per la Stazione Appaltante.

Tale attività si esplica, per il software di base, nel fixing dei bug con il rilascio di aggiornamenti e, per il software applicativo, inteso nella sua più ampia accezione (pagine web, moduli applicativi, strutture dati, software pacchettizzato, RDBMS, ecc.), nella manutenzione correttiva avente lo scopo di rimuovere malfunzionamenti riconducibili ad errori imputabili al soggetto esecutore in una delle fasi precedenti il rilascio in esercizio, incluse quelle di installazione e configurazione.

Durante il periodo di garanzia e manutenzione, il soggetto esecutore si dovrà impegnare ad intervenire, in risposta alla segnalazione, per la risoluzione di eventuali gravi malfunzionamenti, con tempistiche diversificate in funzione del livello di gravità del malfunzionamento rilevato.

Il software dovrà prevedere l'aggiornamento alle nuove versioni, comprensivo dei servizi di installazione e configurazione.

I termini di garanzia e manutenzione per tutta la fornitura prevista dal progetto (hardware, software di base, moduli applicativi, ecc.), saranno calcolati come indicato nella tabella del Capitolo 6 Elementi Quantitativi.

Inoltre dovrà esservi l'impegno ad intervenire per la risoluzione di eventuali gravi malfunzionamenti, con tempistiche diversificate in funzione del livello di gravità dello stesso:

- errori gravi: impediscono l'operatività anche parziale di una funzione o la degradano sensibilmente;
- altri errori: non hanno un impatto immediato, evidente e generalizzato sull'operatività del sistema.

I tempi massimi d'intervento saranno diversificati in funzione della tipologia dell'errore. Per errori gravi dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- problem determination (entro le 2 ore lavorative dalla chiamata);
- ripristino dello stato di esercizio per i servizi erogati entro le 4 ore dalla chiamata;
- intervento on-site in caso di necessità per il ripristino dell'operatività dei servizi, anche mediante operazioni di recovery, entro le 4 ore lavorative dalla chiamata;
- riconfigurazione e personalizzazione del software sostituito e/o reinstallato in modo da ripristinare le funzionalità operative dell'area interessata del sito web.

Per tutti gli altri errori che non hanno un impatto immediato, evidente e generalizzato sull'operatività del sistema dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- problem determination (entro le 4 ore lavorative dalla chiamata);
- ripristino dello stato di esercizio per i servizi erogati entro 1 giorno dalla chiamata;
- intervento on-site in caso di necessità per il ripristino dell'operatività dei servizi anche mediante operazioni di recovery entro 1 giorno lavorativo dalla chiamata;
- riconfigurazione e personalizzazione del software sostituito e/o reinstallato in modo da ripristinare le funzionalità operative dell'area del sito web interessata.

Le fasce di servizio precedentemente indicate sono, inoltre, da considerarsi come l'orario giornaliero di riferimento durante il quale il soggetto esecutore opererà per la risoluzione dei problemi e delle anomalie ad esclusione delle urgenze collegate ad errori bloccanti che dovranno prevedere uno schema di manutenzione anche nei giorni festivi secondo le tempistiche indicate.

Dovranno, altresì, essere indicati eventuali servizi di assistenza telefonica con numero verde o assistenza telematica via Internet per effettuare operazioni preventive ai fini dell'esatta

determinazione dei malfunzionamenti.

Nel caso in cui il rispetto dei livelli di servizio dovesse comportare la sostituzione di intere componenti software, il soggetto esecutore dovrà prevedere, a suo completo carico, tale sostituzione, nonché tutte le attività di ripristino, inclusi il salvataggio dei dati e degli eventuali programmi software da reinstallare secondo opportune sequenze.

Relativamente ai livelli di servizio, il soggetto esecutore dovrà presentare mensilmente alla Direzione di Progetto della Stazione Appaltante un documento in formato elettronico che riporti i livelli di servizio misurati nel periodo in esame.

Dovrà essere redatto un piano di manutenzione contenente le indicazioni delle modalità e delle strutture, compresi i profili qualitativi/quantitativi del personale con il quale sarà gestito il contratto di manutenzione, nonché le ipotesi per una schedulazione di interventi di manutenzione preventiva. Il piano di manutenzione e le relative modalità di interazione proposte potranno essere rielaborate dalla Stazione Appaltante sulla base di specifiche e motivate indicazioni. In esso dovrà essere definita la copertura dell'infrastruttura applicativa esistente, così da garantire livelli operativi compatibili con le specifiche definite dal progetto per lo sviluppo dei servizi di interoperabilità applicativa. Dovrà, inoltre, contenere le indicazioni di manutenzione evolutiva dei servizi locali, in modo che siano definite le modalità di integrazione di tali servizi alle specifiche di progetto.

Dovranno essere indicati i profili del personale utilizzato per tali servizi, gli strumenti utilizzati, le modalità di interazione e le modalità di esecuzione delle varie fasi con il personale interessato. I livelli di servizio minimi sono quelli indicati nei capitoli precedenti.

Questa tipologia di servizio dovrà essere intesa a corpo e non dovrà comportare nessun altro onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante.

5.7 Servizio di Manutenzione Evolutiva e Legislativa

La proposta di progetto dovrà contenere un insieme di servizi specificamente orientati alla Manutenzione Evolutiva del Sistema Informativo in grado di assicurare la realizzazione dei seguenti interventi:

- apportare le opportune modifiche ed aggiornamenti a questi sistemi in base alle richieste degli utenti, sia per migliorarne la fruibilità, che per incrementarne le funzionalità

-
- mantenere il sistema allineato alle evoluzioni normative ed organizzative regionali , nazionali e comunitarie;
 - sviluppare servizi di integrazione e cooperazione con gli altri sistemi informativi di interesse dell'amministrazione condividendo informazioni comuni utili alla razionalizzazione del dato;
 - progettazione e realizzazione di nuove funzionalità della soluzione proposta.

5.8 Servizio di formazione e addestramento

La proposta di progetto dovrà contenere un insieme di servizi specificamente orientati alla formazione e all'addestramento del personale tecnico secondo le indicazioni della Stazione Appaltante, in riferimento alla realizzazione dei servizi.

Dovrà essere previsto il necessario affiancamento operativo ai predetti operatori nella fase di start-up ed avviamento del sistema.

Gli interventi di formazione dovranno essere rivolti ai seguenti profili di gestione:

- responsabile del Sistema Informativo
- operatori di gestione del Sistema Informativo
- funzionari delle Strutture Regionali coinvolti nell'attuazione delle politiche cofinanziate.

Il modello organizzativo e di servizio ipotizzato dovrà essere inteso come formazione in training on the job di un primo nucleo, in grado di replicare poi la formazione in termini esaustivi, solo per gli operatori di gestione del sistema.

Per gli operatori, l'offerta dovrà contenere la descrizione qualitativa e quantitativa dei percorsi di e-learning che il concorrente intende attivare.

I docenti dovranno essere di elevato profilo ed esperienza professionale e in possesso delle certificazioni inerenti le tematiche dei corsi da essi tenuti.

Tutti i corsi dovranno essere pianificati in modo da concludersi in coincidenza del rilascio definitivo del sistema oggetto della fornitura determinata dal progetto e dovranno essere corredati da materiale didattico documentale e illustrativo in formato elettronico e cartaceo.

La formazione in aula dovrà essere erogata presso le sedi che verranno, in fase operativa,

comunicate dalla Stazione Appaltante.

Il piano di formazione sarà validato in sede operativa dalla Stazione Appaltante in relazione alle tecnologie ricadenti negli interessi regionali o relativamente all'implementazione progettuale, anche in riferimento alle problematiche di integrazione dei servizi locali. Il piano di formazione dovrà essere determinato e dimensionato almeno secondo quanto riportato nel relativo paragrafo del capitolo successivo.

5.9 Servizi accessori

L'Offerta Tecnica dovrà contenere anche tutti gli eventuali servizi accessori offerti. L'insieme di tali servizi sarà utilizzato, sia in collegamento con i servizi di avviamento, che con eventuali specifiche necessità che dovessero manifestarsi in corso di realizzazione.

In particolare a tale proposito saranno inclusi specifici servizi nel segmento della security, di gestione (Configurazioni, Back-Up, ecc.), nella personalizzazione avanzata dei sistemi software, nella personalizzazione e gestione delle infrastrutture di monitoraggio e nelle interazioni dell'infrastruttura elaborativa con l'infrastruttura di comunicazione.

5.10 Servizi di supporto ed Help Desk

In questa sezione sono esplicitate le modalità di erogazione dei servizi. I servizi potranno essere erogati on-site o da remoto, ma andranno preventivamente concordati ed autorizzati dai referenti tecnici della Stazione Appaltante.

- *Servizio di supporto di I livello* dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:00 tramite numero di assistenza dedicato o tramite form online. A ricezione della chiamata l'operatore compila il form per la richiesta di supporto informatico, e comunica il numero di ticket all'utente, inoltre, provvede a ricontattare l'utente per la comunicazione di chiusura ticket. L'help desk di I livello avrà quindi lo scopo di fornire assistenza alle strutture di gestione dei sistemi realizzati nel corso della fornitura che riguardano:
 - richieste informative e di supporto sull'utilizzo del software;
 - segnalazione di malfunzionamenti.
- *Servizio di supporto di II livello*, operativo nella stessa fascia oraria di cui al punto

precedente, sarà erogato attraverso il coordinamento con la struttura di primo livello e sarà dedicato alla risoluzione delle problematiche maggiormente complesse. Il servizio seguirà dunque un tipico processo con livelli e criteri di escalation: ogni richiesta non risolta al primo contatto sarà inoltrata alla struttura tecnica competente, corredata dalle informazioni utili agli approfondimenti successivi.

6. ELEMENTI QUANTITATIVI

In questo capitolo sono riportati esclusivamente gli elementi quantitativi collegati alla fornitura che devono essere intesi come minimi.

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere riportato un prospetto riepilogativo che indichi l'insieme del materiale hardware eventualmente offerto e uno che riporti l'insieme dei servizi offerti per numero e profilo professionale.

Nell'Offerta Tecnica, di conseguenza anche nei prospetti del materiale offerto, non dovranno essere contenute indicazioni economiche.

Servizio di Project Management

Figura professionale	gg. uomo 1°anno	gg. uomo 2°anno	gg. uomo 3°anno
Project Manager	A corpo	A corpo	A corpo

Servizi Statistici (numero gg. Uomo minimi previsti):

Figura professionale	gg. uomo 1°anno	gg. uomo 2°anno	gg. uomo 3°anno
Coordinatore valutazione politiche	100	50	50
Valutatore politiche	220	100	80
Analista mercato del lavoro	220	100	80
Esperto FSE	30	50	50
Analisti statistico economico (due)	440	200	200

Le eventuali giornate non utilizzate nel corso di un anno potranno essere utilizzate nel corso degli anni successivi. A richiesta della Stazione Appaltante, sentito il Dipartimento e le Strutture Regionali coinvolte, sarà possibile rimodulare il numero delle giornate sui tre anni in qualsiasi momento dello svolgimento della fornitura.

Servizi informatici:

Figura professionale	1°anno	2°anno	3°anno
Analisi preliminare	A corpo	-	-
Verifica dei locali	A corpo	-	-
Analisi preliminare Infrastruttura elaborativa e di rete	A corpo	-	-
Analisi preliminare servizi applicativi esistenti	A corpo	-	-
Sviluppo applicativo	a corpo		
Consegna ed installazione	a corpo		
Sviluppo ed integrazione	a corpo		
Messa in esercizio	a corpo		
Servizi Accessori	a corpo		
Servizi di Supporto ed Help Desk	a corpo		

Servizi di garanzia e manutenzione:

Servizio	durata
Garanzia apparecchiature Hardware (se fornite dal partecipante)	3 anni dalla Certificazione dello Stato di Avanzamento delle Attività che include la messa in esercizio delle apparecchiature
Licenze Software	3 anni dalla Certificazione dello Stato di Avanzamento delle Attività che include la messa in esercizio

Manutenzione correttiva	3 anni dalla data del collaudo superato con esito positivo
Manutenzione evolutiva e legislativa	3 anni dalla Certificazione dello Stato Avanzamento delle Attività che include l'installazione della soluzione applicativa
Manutenzione preventiva	3 anni dalla Certificazione dello Stato Avanzamento Attività che include l'installazione della soluzione applicativa

Servizi formazione:

Servizio	1°anno	2°anno	3°anno
Formazione personale dipartimento	15 gg	5 gg.	5 gg.
Formazione gruppo di lavoro statistico sull'utilizzo della soluzione	10 gg.	-	-
Formazione personale tecnico sull'utilizzo della soluzione realizzate	10 gg.	-	-
Formazione del personale tecnico sulla gestione, manutenzione ed implementazione delle funzionalità della soluzione realizzata	15 gg.	5 gg.	5 gg.

7. TEMPISTICHE

La Società aggiudicataria fornirà entro 30 gg. dalla firma del contratto il piano di esecuzione delle attività che dovrà essere approvato dalla Stazione Appaltante di concerto con il Dipartimento e dalle Strutture Regionali coinvolte nell'intervento, così come espressamente indicato nel contratto.

Il gruppo di lavoro per le analisi statistiche dovrà essere operativo dalla data di avvio attività.

Per le principali attività si riporta uno schema di tempistica massima, i tempi si intendono solari. Per t_0 si intende la data del Verbale di Inizio Attività:

Attività	Tempistica
Rilascio del Piano di Esecuzione delle Attività	30 gg. solari dalla firma del contratto
Avvio del gruppo di lavoro	$t_0 + 15$ gg.
Rilascio dei primi report di analisi del mercato del lavoro e di valutazione delle politiche (senza il supporto della piattaforma informatica)	$t_0 + 90$ gg.
Rilascio della piattaforma del Cruscotto Lavoro per il monitoraggio dei singoli servizi erogati alle persone e delle policy di riferimento e rilascio del sistema di Business Intelligence per la visualizzazione automatica di tali elaborazioni	$t_0 + 120$ gg.
Rilascio della piattaforma del Cruscotto Lavoro per l'elaborazione del monitoraggio delle politiche finanziate dal FSE (indicatori fisici, economici e finanziari), in dialogo con i dati presenti nel SIL e primo rilascio del sistema di Business Intelligence per la visualizzazione automatica di tali elaborazioni	$t_0 + 180$ gg
Rilascio della piattaforma Cruscotto Lavoro completa	$t_0 + 365$ gg

Le attività di integrazione della piattaforma Cruscotto Lavoro saranno progressive e messe in esercizio anche per fasi successive sulla base delle indicazioni fornite dalla Stazione Appaltante una volta realizzate e testate positivamente.

8. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'insieme delle attività collegate alla fornitura di un supporto specialistico connesso alla realizzazione dei servizi sarà realizzato secondo le indicazioni, le limitazioni e le modalità operative di seguito riportate.

Tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste anche su proposta del soggetto esecutore e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità riscontrate.

8.1 Il Piano delle attività

La realizzazione del progetto implica l'esecuzione di una serie di attività eterogenee con l'impiego di personale qualificato e richiede per il raggiungimento degli obiettivi un'esecuzione coordinata, efficace e con controlli e verifiche puntuali.

L'esecuzione delle attività collegate alla realizzazione del progetto saranno interamente a carico della Società aggiudicataria, come anche quelle di coordinamento tecnico dei singoli sottoprogetti o macro attività di progettazione, realizzazione, messa in opera, gestione e manutenzione delle necessarie infrastrutture e di tutto quanto altro necessario alla messa in esercizio del progetto.

La Società aggiudicataria dovrà prevedere un Capo Progetto unico a coordinamento di tutte le attività erogate, che sia responsabile dei rapporti con la Stazione Appaltante e dell'attuazione per le attività di competenza.

Tale figura non è esplicitata nelle richieste quantitative e nei profili in quanto, l'indicazione della quota di partecipazione del Capo Progetto, nella composizione dei team relativi alle attività progettuali, da esplicitarsi nei servizi di Project Management e non inferiore al 3% del totale dei giorni/uomo richiesti, è di specifica competenza della Società offerente.

8.2 La documentazione di progetto

Le attività definite all'interno del progetto richiedono, in funzione della loro tipologia, la produzione di documentazione differenziata che consenta la piena comprensione e la completa conoscenza delle soluzioni realizzative proposte.

Lo schema documentale a corredo delle attività operative dovrà consentire alla Stazione Appaltante di conservare il pieno controllo del Progetto e la messa in atto di tutte le attività di controllo per il rispetto dei piani di qualità al fine di garantire l'assoluta eccellenza delle realizzazioni.

Per tutte le attività è richiesta la documentazione progettuale organizzativa e di pianificazione (diagrammi di GANTT, piani di allocazione delle risorse con i relativi profili professionali, lista degli obiettivi da raggiungere, ecc.) e quella di accettazione e validazione (verbali di accettazione, stato di consistenza, ecc.), il cui dettaglio sarà definito nella fase di pianificazione iniziale del progetto.

Deve essere predisposta inoltre tutta la documentazione relativa all'installazione, al test e alla gestione dell'infrastruttura oggetto del progetto, oltre che una relazione che illustri le modalità di funzionamento e faciliti le attività formative ed il trasferimento di conoscenza al personale della Stazione Appaltante.

Tutta la documentazione progettuale dovrà essere prodotta sia in forma cartacea che in formato elettronico su supporti CD/DVD.

La documentazione progettuale sarà di esclusiva proprietà della Stazione Appaltante che potrà modificarla, senza nessun vincolo o restrizione.

8.3 Il gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro è caratterizzato da diversi ruoli e responsabilità, da continuità operativa e da obiettivi condivisi.

La Stazione Appaltante ha la facoltà di verificare con propri mezzi, anche mediante colloqui tecnici, che le persone incaricate di svolgere le attività abbiano le capacità e le esperienze professionali corrispondenti a quanto descritto nei curricula.

La Società aggiudicataria dovrà assicurare il costante aggiornamento del personale del gruppo di lavoro in base all'evoluzione tecnologica ed applicativa prevista dal progetto. La Stazione Appaltante si riserva di verificare periodicamente l'adeguatezza del livello di competenze del gruppo di lavoro.

Le attività del personale della Società aggiudicataria impiegato nel gruppo di lavoro informatico

dovranno essere svolte presso il CTTL o, se espressamente autorizzate, presso una sede della ditta.

Le attività del personale della Società impegnato nel gruppo di lavoro statistico dovranno essere svolte presso il Dipartimento Sviluppo Economico, Politiche del Lavoro, dell'Istruzione, della Ricerca e dell'Università o, se espressamente autorizzate, presso una sede della ditta.

La Stazione Appaltante può a proprio insindacabile giudizio variare la sede di svolgimento delle attività, senza alcun aggravio di costi.

8.4 Project Management

La Società aggiudicataria dovrà gestire in modo efficiente tutte le attività relative al Contratto. A tal fine dovrà designare un Project Manager che sarà responsabile della gestione e dell'esecuzione del lavoro richiesto, del coordinamento del lavoro del team di Progetto e delle relazioni con l'Amministrazione. Il Project Manager sarà Referente e punto di contatto ufficiale per l'Amministrazione.

In particolare oltre all'azione organizzativa dovranno essere descritti gli schemi atti a garantire un livello qualitativo di eccellenza, coniugato al rispetto delle tempistiche definite congiuntamente in fase di esecuzione delle attività.

La Società dovrà fornire, all'inizio attività, il Piano di Gestione del Progetto con le seguenti informazioni:

- descrizione delle attività
- strategia del progetto
- aspetti critici
- Risk Analysis
- organizzazione e gestione o struttura del raggruppamento o team di progetto (organizzazione, responsabilità, persone chiave)
- gestione dei sottocontraenti (in caso di RTI)
- pianificazione di Progetto (GANTT)
- riunioni di progetto e rapporti

-
- responsabile della qualità.

Le attività dovranno essere gestite secondo la pianificazione proposta dalla Società aggiudicataria e approvata dall'Amministrazione. La pianificazione presentata in Offerta costituisce la "baseline" contrattuale, salvo modifiche al contratto stesso. La Società sarà responsabile dell'aggiornamento della pianificazione del Progetto e dovrà fornire eventuali aggiornamenti della pianificazione entro 3 giorni lavorativi dall'evento che ha causato la necessità dell'aggiornamento della pianificazione. In ogni caso la pianificazione aggiornata dovrà riportare il riferimento alla "baseline" contrattuale.

Variazioni alla pianificazione saranno valide ed impegnative per l'Amministrazione solo se approvate e sottoscritte.

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere inclusa la specifica descrizione dei servizi di project management offerti.

Il livello qualitativo/quantitativo del project management dovrà essere adeguato al volume complessivo di attività (e non solo ai servizi affidati in una prima fase) e dovrà fare riferimento al corrispettivo complessivo al netto di IVA, richiesto in modo onnicomprensivo, per le prestazioni oggetto della gara, che deve essere indicato unicamente nella Offerta Economica: non è richiesto un corrispettivo unitario per la figura professionale collegata a tale servizio.

8.5 Il capo progetto tecnico per il Concorrente

Nell'ottica del coordinamento delle attività e della fornitura dei materiali e dei servizi necessari per la realizzazione del progetto, la Società aggiudicataria dovrà anche designare un capo progetto tecnico, vale a dire una figura altamente specializzata che sia demandata a seguire il progetto sotto tutti gli aspetti tecnici ed analitici, oltre che a coordinare i gruppi di lavoro.

La figura in questione dovrà inoltre essere esperta nelle tecniche di analisi e progettazione dell'ambiente di sviluppo e di test di progetto e negli strumenti a supporto dell'esecuzione dei lavori.

Analogamente al project management, il livello qualitativo/quantitativo del capo progetto tecnico deve essere adeguato al volume complessivo di attività e far riferimento al corrispettivo complessivo al netto di IVA, richiesto in modo onnicomprensivo, per le prestazioni oggetto della gara.

Non sarà richiesto un corrispettivo unitario per la figura professionale collegata a tale servizio.

8.6I profili professionali

Il "pool" di risorse umane da utilizzare per l'esecuzione delle attività realizzative è particolarmente vario e differenziato.

Di seguito sono elencate le principali figure professionali con gli specifici requisiti richiesti in termini di professionalità ed esperienza per l'esecuzione della fornitura dei servizi oggetto della soluzione progettuale.

Per tutti i curricula dei senior collegati ai profili professionali è propedeutica e obbligatoria la laurea magistrale a ciclo unico, la laurea vecchio ordinamento oppure la laurea specialistica del nuovo ordinamento sempre in discipline scientifiche. La laurea magistrale a ciclo unico, la laurea vecchio ordinamento e quella specialistica possono essere mutate con cinque anni di esperienza lavorativa negli specifici segmenti di seguito indicati. Un laureato di primo livello con due anni di esperienza lavorativa negli specifici segmenti di seguito indicati viene considerato come un laureato con specialistica (laurea II livello).

L'appaltatore dovrà assicurare per tutto il periodo di vigenza del contratto, un Gruppo di Lavoro composto da almeno:

Figura professionale	Esperienza Minima	quantità
Project manager senior	10 anni di esperienza	1
Coordinatore delle attività di valutazione	10 anni di esperienza in attività di concezione, programmazione e valutazione delle politiche di Istruzione, Formazione e Lavoro	1
Esperto senior in attività di valutazione delle politiche	5 anni di esperienza nella valutazione di implementazione e valutazione degli effetti delle politiche di IFL, anche con metodologia contro fattuale	1
Esperto senior in analisi del mercato del lavoro	5 anni di esperienza in analisi del mercato del lavoro	1

Esperto senior in Assistenza Tecnica e monitoraggio	5 anni di esperienza in attività di assistenza tecnica per la Pubblica Amministrazione nella gestione, monitoraggio e controllo dei Fondi Strutturali e di Investimenti Europei, in particolare FSE	1
Esperti junior in analisi statistico-economiche	3 anni di esperienza in attività statistiche ed economiche	2
Coordinatore delle attività informatiche	5 anni di esperienza in attività di analisi funzionale e progettazione di sistemi informativi per la Pubblica Amministrazione	1
Analista programmatore	3 anni di esperienza nelle attività di analisi funzionale per sistemi informativi per il lavoro o per l'incrocio domanda e offerta di lavoro, pubblici o privati	1
Analista programmatore esperto di strumenti e sistemi di analisi semantica e sentiment analysis e di strumenti e sistemi di outliers detections	3 anni di esperienza nelle attività di analisi semantica e sentiment analysis e di strumenti e sistemi di outliers detections	1
Designer di user interfaces ed esperto di strumenti di business intelligence	3 anni di esperienza nel campo	1
Esperto di GeoData WareHouse e sistemi geografici territoriali	3 anni di esperienza nel campo	1

Il soggetto selezionato dovrà fornire **mensilmente** una relazione che descriva le attività

realizzate, i risultati prodotti e le giornate/uomo effettivamente impiegate che dovrà essere firmata dal Project manager e dal responsabile delle attività per il Dipartimento.

8.71 curricula

In funzione dei profili professionali richiesti, nell'Offerta Tecnica possono essere inclusi più curricula da intendere come componenti del pool di risorse specialistiche rese disponibili dalla Società ai fini dell'esecuzione del complesso delle attività all'interno del progetto.

Ogni curriculum, numerato, riportante i dati anagrafici (Cognome, Nome, data di nascita) del personale e la corrispettiva qualifica professionale come indicato nella tabella precedente, dovrà contenere le informazioni necessarie a stabilire il livello di competenze e l'esperienza tecnica posseduta.

Si specifica che la Stazione Appaltante si riserva, a suo insindacabile giudizio, di verificare in sede operativa e con specifici colloqui il grado di preparazione e competenza tecnica delle risorse presentate dalla Società per i servizi specifici previsti da progetto. Nella circostanza in cui la verifica evidenziasse delle carenze, la Stazione Appaltante ne darà immediato riscontro formale al soggetto esecutore e, se necessario, ne chiederà l'eventuale sostituzione.

9. CONCLUSIONI

La Relazione Tecnico Progettuale e i suoi Allegati costituiscono, insieme al Capitolato Speciale d'Appalto, la base di partenza per la definizione da parte delle Società offerenti, dell'Offerta Tecnica da presentare in fase di gara.

Si ribadisce che nell'Offerta Tecnica **non dovrà essere inclusa alcuna indicazione economica**, ma unicamente le quantità costituenti la fornitura in termini di hardware (se previsto dalla ditta offerente), software e servizi offerti per i relativi profili professionali (in linea con le richieste formulate), oltre ai servizi di project management per i quali non è richiesto uno specifico dettaglio quantitativo.

Sulla base delle esigenze e delle necessità della Stazione Appaltante, l'Offerta Tecnica dovrà essere tesa ad ottenere nella realizzazione degli obiettivi progettuali un livello di qualità particolarmente elevato.

Di conseguenza gli aspetti tecnologici di riferimento dovranno essere collegati alla definizione di un'offerta che privilegi la qualità tecnica complessiva della proposta e che ponga in evidenza la conoscenza degli ambienti tecnologici individuati e l'esperienza realizzativa maturata in progetti analoghi.

10. ALLEGATI

Allegato 1 ALLA Relazione Tecnico Progettuale "CONTESTO TECNOLOGICO ED APPLICATIVO"

Per Accettazione _____