



REGIONE BASILICATA

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO EVOLUTIVO E DI ASSISTENZA
SPECIALISTICA DEL SISTEMA INFORMATIVO
LAVORO BASIL DELLA REGIONE BASILICATA.**

Numero gara SIMOG: 6963643

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

ALLEGATO C



Unione Europea
Fondo Sociale Europeo

Sommario

1.	PREMESSA	3
1.1	Documentazione allegata.....	4
1.2	Definizioni e acronimi.....	4
2.	IL SISTEMA INFORMATIVO LAVORO BASIL.....	5
2.1	Descrizione del Sistema Informativo Lavoro.....	5
3.	OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA GARA	7
3.1	Modalità e descrizione della fornitura.....	9
3.2	Linea1: manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa e servizio di supporto operativo.....	10
3.2.1	Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC)	10
3.2.2	Servizio di Supporto Operativo (SO).....	11
3.3	Linea 2: manutenzione evolutiva e consulenza specialistica	11
3.3.1	Manutenzione Evolutiva (MEV).....	12
3.3.2	Servizi di Consulenza specialistica (SC).....	13
3.4	Linea 3: servizio di report, statistica e redazionale.....	14
3.4.1	Servizio di report e statistica	14
3.4.2	Servizio redazionale.....	15
4.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	16
5.	LIVELLI DI SERVIZIO	16
6.	MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	16
6.1	Pianificazione e rendicontazione delle attività.....	16
6.2	Gestione della documentazione e dei sorgenti del software BASIL.....	17
6.3	Strumenti di gestione dei servizi di assistenza	18
7.	MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO	19
7.1	Gruppo di lavoro della DA	22
7.2	Risorse Professionali.....	22

1. PREMESSA

La Regione Basilicata attraverso il sistema Informativo Lavoro BASIL assicura la gestione integrata dei servizi per l'impiego, erogando servizi innovativi all'utenza del territorio e fornendo costantemente importanti informazioni sul mercato del lavoro locale.

Nel corso degli anni, sono state sviluppate varie attività di potenziamento del sistema informativo, aggiornandolo stabilmente alla normativa nazionale e regionale e agli standard tecnici emanati dallo stesso Ministero del Lavoro, usufruendo e mettendo a disposizione dei cittadini e degli operatori pubblici e privati una rete di servizi per il lavoro strutturata in sistemi tra loro integrati. Il percorso finora fatto ha visto come scenario di riferimento quello delineato dal riordino delle funzioni in materia di occupazione e mercato del lavoro avvenuta con la Legge delega n.183/2014, c.d. Jobs Act, e in particolare il D.Lgs. n.150/2015, sulle “Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive” e con l’istituzione dell’Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) e del Decreto Legislativo 14 settembre 2015, n.151 Disposizioni di razionalizzazione e semplificazione delle procedure e degli adempimenti a carico di cittadini e imprese e altre disposizioni in materia di rapporto di lavoro e pari opportunità, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n.183.

Strategicamente il software applicativo “BASIL” personalizzato e dedicato, integrato con gli altri sottosistemi del portale ClicLavoro Basilicata, è lo strumento per la gestione delle principali attività di politica attiva e passiva; assicurando per ultimo anche la gestione del programma “Garanzia Giovani” ed è stato mantenuto in esercizio, attraverso procedure di evidenza pubblica, per interventi di sviluppo sia manutentivi correttivi che incrementali.

Al momento di pubblicazione della presente gara, la Regione Basilicata - in conformità al nuovo assetto organizzativo dei servizi regionali per il lavoro, definito dalla richiamata normativa nazionale e dalla L.R. n. 9/2016 che ha istituito l’Agenzia per il lavoro e le transizioni nella vita attiva “LAB” (Lavoro e Apprendimento Basilicata) - sta ultimando il processo di adeguamento con la centralizzazione a livello regionale del Sistema Informativo Lavoro Basil, prima strutturato in nodi provinciali.

La Regione ritiene il sistema BASIL nel suo complesso un servizio indispensabile, da garantire con continuità per cui è necessario mantenerlo aggiornato e funzionale in modo tale da assicurare la gestione amministrativa dei servizi per l'impiego, delle azioni di politica attiva nonché da rafforzare a servizio della nuova governante regionale.

Il servizio deve essere assicurato da personale di alta professionalità e competenza che conosca i sistemi, gli applicativi e le basi dati e sia in grado di intervenire assicurando tempestività di azione, in possesso di dotazioni e di know-how specifico.

Alla luce di quanto esposto, l'Amministrazione, anche rispetto a quanto previsto dalla L.R. n.4/2017 che disciplina l'accreditamento dei soggetti privati all'erogazione dei servizi per il lavoro e all'implementazione dell'Osservatorio regionale per il Lavoro, intende continuare ad attuare il processo di potenziamento in atto della rete dei servizi del Sistema Informativo Lavoro regionale "BASIL", attraverso la realizzazione di nuovi sistemi gestionali e l'implementazione di moduli di cooperazione applicativa.

Pertanto, con la presente procedura aperta l'Amministrazione regionale, oltre a garantire l'evoluzione del Sistema Informativo Lavoro e delle sue componenti applicative sulla base dei nuovi scenari normativi e tecnologici, intende disporre di figure specialistiche consulenziali atte a coadiuvare la Regione nello studio, nella progettazione e nella realizzazione degli interventi per l'erogazione dei servizi per il lavoro, nonché di nuovi servizi riferiti ad attività statistiche/reportistiche e redazionali.

In tale contesto, con il presente appalto, la Regione Basilicata pone la massima attenzione alle azioni finalizzate alla digitalizzazione e diffusione dei processi amministrativi per la gestione dei servizi per il lavoro, salvaguardando l'architettura del sistema e gli investimenti finora compiuti, al fine di garantire la continuità operativa in termini di disponibilità e interoperabilità dei servizi assicurando standard tecnici elevati.

1.1 Documentazione allegata

La DA, al fine di garantire quanto previsto dalla Regione Basilicata nella realizzazione degli interventi evolutivi e delle architetture tecnologiche dei sistemi di erogazione dei servizi di ICT, dovrà attenersi, nello svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato speciale descrittivo e prestazionale, all'osservanza di quanto descritto nella seguente documentazione tecnica ivi allegata:

C/1	Descrizione Sistemi informativi regionali: SIL e relazioni d'integrazione
C/2	Descrizione Sistemi informativi regionali: Infrastruttura e servizi trasversali
C/3	Manuale Utente Personalizzazioni VTE CRM (Gestione Servizi di Assistenza)
C/4	S.L.A. (Service Level Agreement)
C/5	Linee guida per la gestione dei contratti ICT
C/6	Basil - Documento Tecnico

1.2 Definizioni e acronimi

Di seguito vengono elencate le definizioni, gli acronimi e le abbreviazioni contenuti nel presente capitolato speciale descrittivo e prestazionale (di seguito capitolato):

BASIL: Sistema Informativo Lavoro della Basilicata

CO: Comunicazioni Obbligatorie
COAP: Cooperazione Applicativa
CPI: Centri per l'Impiego
DA: Ditta appaltatrice
DBMS: Data base Management System
MAC: Manutenzione adeguativa e correttiva
MEV: Manutenzione evolutiva
MdL: Mercato del Lavoro
MLPS: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
MVC: Model View Controller
NCN: Nodo di Coordinamento Nazionale
PA: Pubblica Amministrazione
SA: Stazione Appaltante
SAB: Sistema di Accreditamento Basilicata
SAP: Scheda Anagrafica Professionale
SC: Servizio di Consulenza specialistica
SIL: Sistema Informativo del Lavoro
SO: Servizio di Supporto Operativo
SPC: Sistema Pubblico di Connettività

2. IL SISTEMA INFORMATIVO LAVORO BASIL

2.1 Descrizione del Sistema Informativo Lavoro

Il Sistema Informativo Lavoro della Regione Basilicata “BASIL” è un’applicazione web per la gestione integrata dei servizi pubblici rivolti al mercato del lavoro e supporta operativamente le attività dei Centri per l’Impiego, dei Soggetti Obbligati e Abilitati, dei Soggetti Autorizzati e Accreditati ai servizi per il lavoro e della stessa Regione Basilicata che vanno a formare la Rete dei Servizi per il Lavoro.

Il Sistema Informativo Lavoro BASIL si compone di diversi strumenti che nel loro insieme costituiscono l’infrastruttura tecnologica in grado di connettere tutti i soggetti pubblici e privati presenti sul Mercato del Lavoro regionale, con i seguenti obiettivi:

- Informatizzare i servizi, al fine di snellire le procedure e ridurre le comunicazioni cartacee.
- Realizzare l’integrazione fra i servizi pubblici per l’impiego a livello regionale al fine di ottimizzare l’utilizzo delle risorse.
- Supportare la Regione nel suo ruolo di supervisione, monitoraggio e indirizzamento degli interventi di politica attiva.

- Garantire la cooperazione applicativa con altri sistemi informativi, in maniera tale da partecipare in maniera attiva alla Rete dei Servizi per il Lavoro da parte del Ministero del Lavoro e del Sistema Informativo Unitario coordinato dall'Agenzia ANPAL.

Il Sistema Informativo Lavoro BASIL gestisce le seguenti funzionalità:

- Gestione degli adempimenti amministrativi:
 - iscrizione nelle liste di disoccupazione (D. Lgs. 150/2015) e stampe
 - inserimento comunicazioni aziendali di assunzione, cessazione, proroga, trasformazione
 - Graduatorie per l'avviamento presso Enti Pubblici (art. 16 L. 56/87, LSU)
 - Iscrizione dei lavoratori alle graduatorie e composizione automatica delle graduatoria
 - Gestione della procedure di avviamento a selezione
 - Collocamento obbligatorio: tenuta liste e avviamenti (L. 68/99, d.lgs 151/2015):
 - Iscrizione e tenuta della lista speciale in agricoltura
 - Gestione automatica delle richieste di autorizzazione all'assunzione (nulla-osta) da parte delle aziende
 - Report per la verifica dei prospetti annuali sui lavoratori disabili in forza
 - Gestione automatica delle convenzioni per l'assunzione di lavoratori disabili
 - Incontro domanda/offerta di lavoro
 - Registrazione della scheda anagrafico-professionale del lavoratore
 - Ricerca dei profili corrispondenti alle richieste aziendali
 - Registrazione dei colloqui di orientamento
 - Gestione del Patto di servizio Personalizzato
 - Gestione degli interventi di accoglienza, orientamento e erogati dai CPI
 - Statistiche e report
 - Creazione di query
 - Comunicazioni aziendali obbligatorie (Sistema Informativo CO); invio on-line delle comunicazioni di assunzione, cessazione, proroga, trasformazione dei rapporti di lavoro secondo quanto definito dal DM 30.10.2007
 - invio on-line del prospetto informativo dei lavoratori disabili in forza (L. 68/99)
 - Inserimento delle richieste di figure professionali
 - Accreditamento soggetti pubblici e privati ai servizi per il lavoro;
 - Gestione del programma Garanzia Giovani;
 - Gestione del sistema Dote/Capitale Lavoro;
-
- Incontro domanda/offerta di lavoro;
 - Rapporti, analisi e monitoraggio dati per l'Osservatorio Mercato del Lavoro.

Il SIL BASIL è caratterizzato da un'architettura costituita da differenti moduli applicativi che è possibile riassumere in:

- Coordinatore Regionale;
- Sistema informativo Comunicazioni Obbligatorie;
- Cliclavoro Basilicata;
- Sistema di accreditamento SAB;
- Portale regionale del lavoro;
- Osservatorio Mercato del Lavoro.

Le specifiche tecniche e l'architettura del Sistema Informativo Lavoro Basil sono riportate nell'allegato C/6.

3. OGGETTO E DESCRIZIONE DELLA GARA

Nell'ambito del presente appalto, si dovrà assicurare, senza soluzione di continuità, l'erogazione dei servizi di seguito descritti. Obiettivo dell'appalto è quello di evolvere e ottimizzare i sistemi informativi oggetto dello stesso in maniera da garantire agli utenti livelli alti in termini di qualità e quantità di informazione, nonché di sviluppare altri servizi per il lavoro (report e statistica, redazione, scrittura di contenuti ottimizzati per il Portale lavoro e altri servizi on line, ecc.) .

La DA dovrà:

- fornire nuove funzionalità agli utenti;
- razionalizzare l'architettura tecnologica;
- incentivare la dematerializzazione delle istanze in applicazione del Codice dell'Amministrazione Digitale;
- integrare il sistema di autenticazione con l'IMS della Regione Basilicata e il sistema nazionale SPID;
- fornire supporto, formazione e assistenza ai soggetti interessati all'utilizzo di questi sistemi;
- 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 e mantenerli allineati 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 del software;
- manutenzione software.

Attraverso il presente appalto l'Amministrazione, si propone così di avviare un servizio di gestione delle applicazioni che costituiscono BASIL, in modo da garantire la continuità operativa ed il corretto funzionamento dell'intero sistema in funzione delle MEV sviluppate, nonché il costante supporto a tutti gli operatori che hanno accesso al SIL.

L'obiettivo è pertanto quello di garantire il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti del sistema, nonché l'adeguamento dello stesso alle evoluzioni della normativa e degli standard

tecnici, e i servizi che la Regione vorrà attuare durante la valenza del contratto, l'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità sulla base delle esigenze che si manifesteranno.

Attraverso l'integrazione tra tutti i moduli, i dati non dovranno poter essere duplicati ai fini della coerenza e compattezza delle informazioni. Il modulo deve permettere l'esportazione di dati da trasferire ad altre piattaforme nei formati richiesti e nel rispetto dei tracciati indicati, e consentire l'acquisizione di dati da altri sistemi esterni.

La piattaforma deve essere disponibile 24h/24h e risultare accessibile via web attraverso credenziali di accesso e ruoli distinti, residente su server remoto dotato di ampia connettività di banda e database idoneo a contenere una mole di dati adeguati all'attività svolta.

Tutti i prodotti si intendono comprensivi di manutenzione ordinaria, adeguativa, correttiva, migliorativa ed evolutiva in garanzia.

I servizi richiesti dovranno essere resi fruibili via internet, compatibili con le modalità tecniche in uso per i sistemi in cooperazione applicativa con il Ministero del Lavoro ed utilizzabili dai più diffusi e più aggiornati browser presenti nel mercato e dovranno prescindere dai sistemi operativi dei dispositivi e dovranno essere utilizzabili anche con sistemi tablet o palmari.

Inoltre, la DA dovrà adeguare il sistema al Codice dell'Amministrazione Digitale procedendo alla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Ufficio e dei CPI, con l'invio in conservazione digitale dei documenti amministrativi.

Di seguito vengono descritte le attività che riguardano i servizi che la DA dovrà erogare in modalità continuativa per tutta la durata del contratto ed in rispetto degli SLA definiti nell'allegato C/4.

Il Candidato dovrà redigere un progetto integrato relativo alle attività oggetto di gara nel rispetto dei dettami del presente capitolato.

L'erogazione dei servizi di assistenza del Sistema Informativo Lavoro BASIL della Regione Basilicata saranno erogati dalla DA mediante help desk ed attraverso l'utilizzo del sistema informatico di gestione dei servizi di assistenza VTECRM in uso presso l'Amministrazione. Per i dettagli sulle modalità di conduzione delle attività definite nell'allegato C/3.

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

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

- Gestione Hosting;
- Gestione dei Sistemi Operativi (Patch management, NLB, clustering, ecc.);

- Gestione della Sicurezza (sistema Antivirus e relativi aggiornamenti, hardening, security);
- Gestione del Network (configurazione, firewall, switch, ecc.);
- Gestione sistemistica e sicurezza dei database;
- Gestione dei backup.

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

3.1 Modalità e descrizione della fornitura

I servizi di assistenza e sviluppo specialistico del Sistema Informativo Lavoro BASIL della Regione Basilicata richiesti dalla presente gara sono riconducibili a tre principali linee di intervento:

Linea1: manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC) e supporto operativo (SO) al sistema per la gestione del Sistema Informativo Lavoro BASIL e delle sue componenti applicative. Tale linea si rende necessaria per garantire la continuità operativa e il corretto funzionamento dell'intero sistema in funzione, ed a seguito degli aggiornamenti evolutivi voluti con le MEV sviluppate dalla Linea2, nonché il costante supporto agli operatori provinciali e regionali che hanno accesso al SIL.

Linea2: manutenzione evolutiva (MEV) e di consulenza specialistica (SC) per la gestione del Sistema Informativo Lavoro BASIL. Tale linea di intervento è considerata strategica e prioritaria, perché consentirà al Sistema Informativo Lavoro della Regione Basilicata di essere costantemente aggiornato sulla base dell'evoluzione della Rete dei Servizi per il Lavoro, e della cooperazione applicativa erogando servizi ad utenti e cittadini della regione sempre più efficaci ed efficienti.

Linea3: al fine di poter offrire ulteriori servizi ai cittadini e alla rete regionale per il lavoro si prevede di implementare:

- il servizio di report e statistica con la realizzare di rapporti tematici, stesura di report di monitoraggio e conduzione analisi di contesto sulla base delle esigenze della programmazione regionale sul tema lavoro.
- il servizio redazionale dedicato alla gestione dei processi di comunicazione che supporti in particolare i flussi di coordinamento e la gestione del portale lavoro nonché la segreteria tecnica dell'Osservatorio Mercato Lavoro Regionale nell'elaborazione dei dati relativi al mercato del lavoro, dei rapporti annuali sul mercato del lavoro, del monitoraggio delle situazioni di crisi aziendali, settoriali e territoriali ed anche dei progetti di politica attiva del lavoro realizzati e delle ricerche ad hoc su temi di particolare interesse.

3.2 Linea1: manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa e servizio di supporto operativo

Gli obiettivi della Linea1 di intervento sono così individuati:

- Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC) di tutte le componenti software applicative che costituiscono il Sistema, anche a seguito delle attività di MEV definite nella Linea2.
- Servizio di supporto operativo (SO).

Attraverso il presente appalto l'Amministrazione, si propone così di avviare un servizio di gestione delle applicazioni che costituiscono BASIL, in modo da garantire la continuità operativa ed il corretto funzionamento dell'intero sistema in funzione delle MEV sviluppate dalla Linea2, nonché il costante supporto agli operatori provinciali e regionali che hanno accesso al SIL.

L'obiettivo è pertanto quello di garantire il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti del sistema, nonché l'adeguamento dello stesso alle evoluzioni della normativa e degli standard tecnici, l'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità sulla base delle esigenze che si manifesteranno.

3.2.1 *Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC)*

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

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

La manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC) dovrà garantire continuità operativa e di supporto all'utenza che usufruiscono dei servizi on line. In particolare le attività previste dovranno consentire di:

- mantenere i sistemi informativi agli standard tecnici ed in particolar modo agli adeguamenti che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e l'ANPAL ha già pianificato e quelli che si renderanno necessari in corso di validità contrattuale;
- mantenere i sistemi informativi agli standard tecnici della DID on Line, ed in particolar modo agli adeguamenti ministeriali già pianificati e quelli che si renderanno necessari in corso di validità contrattuale;
- garantire il corretto funzionamento delle piattaforme tecnologiche attraverso una costante attività di monitoraggio del sistema informativo e delle sue componenti, nonché l'attivazione di modifiche correttive.

3.2.2 Servizio di Supporto Operativo (SO)

Il servizio di Supporto operativo (SO) ha lo scopo di fornire la necessaria assistenza tecnica alla Rete dei Servizi per il Lavoro assicurando un corretto utilizzo del sistema informativo Basil e/o l'assistenza alla risoluzione di eventuali problematiche connesse all'utilizzo degli stessi. Inoltre, il servizio deve prevedere anche un help-desk multicanale (telefonico, posta elettronica, ecc.).

Pertanto, la DA dovrà predisporre una struttura di Help Desk e nell'organizzazione del servizio dovrà tener conto dell'assistenza di primo livello già svolto dal personale CPI e dal personale regionale attraverso il contatto diretto o servizio mail:

- cliclavoro@regione.basilicata.it per informazioni e richieste di assistenza relative al sistema Cliclavoro Basilicata, adesioni al programma Garanzia Giovani, DID on-line ecc.;
- co@regione.basilicata.it per problemi di tipo procedurale e normativo del Sistema Informativo Comunicazioni Obbligatorie, Sistema Prospetto Informativo Disabili (PID) Basilicata, ecc.

La DA avrà quindi l'onere della presa in carico e della gestione dell'assistenza di secondo livello, e della lavorazione delle richieste che, censite dagli operatori dei CPI e dal personale regionale le saranno assegnate per la risoluzione.

Il supporto operativo e l'help desk della DA per l'assistenza telefonica ed e-mail dovrà rispettare l'orario 09.00 - 18.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi ed eventuali chiusure aziendali preventivamente comunicati, con risposta assicurata entro le 24 ore lavorative, attivo via mail a tutti gli indirizzi forniti dalla stazione appaltante.

Il candidato dovrà indicare le modalità organizzative e di gestione con le quali vorrà garantire il costante coordinamento e l'interazione con il personale dei CPI e con il personale regionale.

Obiettivo dell'Amministrazione quindi è di mettere il personale CPI e il personale regionale nelle condizioni di poter gestire in autonomia le richieste di assistenza di primo livello, e rimandando alla DA la risoluzione delle richieste di assistenza di secondo livello, che richiedono pertanto le richieste competenze specialistiche.

Le attività erogate per servizio di Help-Desk devono essere rendicontate trimestralmente e tutte le richieste di assistenza/intervento dovranno essere attivate tramite il sistema per la Gestione dei Servizi di Assistenza VTECRM in uso presso l'Amministrazione.

3.3 Linea2: manutenzione evolutiva e consulenza specialistica

Gli obiettivi della Linea2 di intervento sono così individuati:

- Manutenzione Evolutiva (MEV) di tutte le componenti software applicative che costituiscono il sistema BASIL;

- Servizio di consulenza specialistica (SC).

3.3.1 *Manutenzione Evolutiva (MEV)*

Tale attività è considerata strategica e prioritaria, perché consentirà al Sistema Informativo Lavoro della Regione Basilicata di essere costantemente aggiornato sulla base dell'evoluzione della Rete dei Servizi per il Lavoro, e della cooperazione applicativa erogando servizi ad utenti e cittadini della regione sempre più efficaci ed efficienti.

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

In considerazione della dinamicità dell'attuale sistema normativo del lavoro (Legge n. 183/2014 e decreti attuativi collegati, nuovi avvisi sul programma Garanzia Giovani, nuovi bandi del PO FSE Basilicata 2014-2020, ecc.), ed alla necessità di adeguare le strutture di applicazioni, porte di dominio e banche dati secondo le conseguenti valutazioni degli apparati tecnici del Ministero del Lavoro e dell'ANPAL che si rendessero necessarie nei moduli sviluppati, il servizio di Manutenzione evolutiva (MEV) ha lo scopo di assicurare:

- il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del sistema a seguito di modifiche normative del settore, ove impattino significativamente sul sistema;
- il regolare, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del Sistema informativo lavoro Basil, oggetto dell'appalto in rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni);
- l'integrazione e l'ottimizzare con il sistema di cooperazione applicativa del MLPS e dell'ANPAL secondo gli indirizzi dei Tavoli tecnici nazionali e regionali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo vengono richieste le seguenti attività:

- predisposizione di specifici moduli con i quali gestire le attività legate ai servizi per il lavoro (per esempio: la formazione con il contratto di apprendistato professionalizzante, il registro elettronico dei corsi di formazione, il collocamento mirato, l'alternanza scuola-lavoro, il sistema delle politiche attive sulla SAP, il sistema dei Livelli Essenziali delle Prestazioni eogate, ecc.);
- cooperazione applicativa nell'ottica dell'ottimizzazione e semplificazione dei processi gestionali e dell'elaborazione dei dati, dell'integrazione funzionale ed applicativa (per esempio: enti previdenziali e assicurativi, banca dati percettori dell'INPS, repertorio regionale dei profili professionali, ecc.);
- nella sezione disponibilità l'inserimento di altre liste regionali speciali (per esempio: assistenti domiciliari, mediatori culturali, ecc.);
- predisposizione del "Fascicolo azienda" e del "Fascicolo lavoratori" nell'ambito della Banca dati regionale delle politiche attive e passive;

- realizzazione e gestione del repertorio degli incentivi regionali all'occupazione e della banca dati del collocamento mirato;
- moduli di integrazione con le politiche sociali;
- predisposizione di un sistema di monitoraggio inerente il fenomeno dei lavoratori immigrati.

Durante il periodo contrattuale, sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, la SA organizzerà appositi incontri utili all'individuazione e alla definizione delle specifiche tecniche delle modifiche evolutive del sistema (definizione dei requisiti, caratteristiche tecnico-funzionali, stima dei tempi, analisi dei costi, ecc.), pertanto gli interventi potranno riguardare esigenze sorte in modo estemporaneo o iniziative pianificate anche al fine di avviare il processo di estensione del "modello Garanzia Giovani" all'intera platea degli utenti dei Servizi pubblici per l'impiego.

In sede di offerta, il partecipante dovrà fornire una precisa descrizione delle suindicate attività di aggiornamento che sono da considerarsi incluse nell'offerta tecnica ed economica, e che la SA si riserva la facoltà di implementare o meno.

3.3.2 Servizi di Consulenza specialistica (SC)

Dall'attivazione del sistema BASIL l'Amministrazione Regionale ha investito sul Sistema Informativo Lavoro al fine di garantirne l'aderenza agli standard tecnici definiti a livello centrale, migliorare i servizi on line offerti a cittadini ed aziende, aumentare l'efficacia e l'efficienza dei servizi per l'impiego a livello regionale. La DA dovrà pertanto prestare un servizio di consulenza volto alla continua evoluzione del Sistema sia dal punto di vista tecnico che operativo che comprenda:

- il Supporto specialistico per l'analisi del fabbisogno informativo dei soggetti coinvolti nell'utilizzo del SIL;
- l'individuazione di nuove soluzioni gestionali (a partire dallo studio di fattibilità, alla progettazione esecutiva, alla realizzazione, alla messa in servizio, alla comunicazione);
- la verifica periodica, ed eventuale adeguamento degli standard tecnologici di BASIL agli standard dettati da Regione Basilicata e dall'Agenzia per l'Italia Digitale DigitPA in ottemperanza delle normative vigenti;
- lo studio e l'analisi di modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei moduli applicativi;
- la programmazione ed erogazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza degli utenti all'evoluzione del sistema;
- il trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) dalla DA al personale dell'Amministrazione regionale, al personale dell'Agenzia LAB e agli operatori dei CPI.

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

Il Candidato dovrà comunque dettagliare nella propria offerta tecnica le modalità di erogazione dei seguenti servizi consulenziali minimi:

- interventi formativi da erogare agli operatori della Rete dei Servizi per il Lavoro e al personale regionale;
- individuazione di nuove soluzioni gestionali (a partire dallo studio di fattibilità, alla progettazione esecutiva, alla realizzazione, alla messa in servizio, alla comunicazione) per garantire la costante integrazione del sistema BASIL all'interno della Rete dei Servizi per il Lavoro anche in ragione della nuova organizzazione dei servizi derivanti dall'istituzione dell'ANPAL, della LAB e degli altri soggetti accreditati.

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

3.4 Linea3: servizio di report, statistica e di aggiornamento del portale

Gli obiettivi della Linea3 di intervento sono così individuati:

3.4.1 Servizio di report e statistica

Tramite le funzionalità del SIL, l'Amministrazione può monitorare in tempo reale l'andamento delle dei servizi erogati dai CPI e dalla regione. Pertanto, al fine di fornire ulteriori strumenti utili alla comprensione e all'analisi dei risultati dei succitati servizi la Regione intende realizzare rapporti tematici sui fenomeni di interesse e la DA si dovrà occupare della stesura di report di monitoraggio e condurre analisi di contesto sulla base delle esigenze della programmazione regionale.

Si richiede alla DA:

- la gestione di note statistiche e rapporti;
- la collaborazione con la segreteria tecnica dell'Osservatorio regionale del Mercato del lavoro (MdL);
-
- la redazione di Report con eventuali focus delle attività gestite dall'Ufficio Politiche del lavoro.

Per la rendicontazione delle attività la DA dovrà occuparsi di tracciare tramite il sistema VTECRM le attività di supporto attraverso la memorizzazione delle seguenti informazioni minime:

- data di attivazione del servizio e durata;
- per ogni intervento riportare descrizione sintetica della tipologia di attività svolta.

3.4.2 Servizio di aggiornamento del portale

E' intenzione dell'Amministrazione offrire la possibilità di avere un aggiornamento continuo e costante del Portale Lavoro (www.lavoro.basilicata.it) della Regione Basilicata, sulla normativa legata al settore lavoro così come le informazioni relative alle strutture regionali esistenti in ambito lavoro attraverso lo sviluppo del database "Rete per i servizi per l'impiego" e la ricerca dei riferimenti e dei contatti utili legati agli uffici regionali.

Attraverso il portale regionale del lavoro si vuole:

- raccogliere tutte le informazioni sul mondo del lavoro di specifico interesse degli attori del mercato del lavoro regionale e organizzare la loro diffusione;
- coordinare ogni attività di tipo informativo e tecnico relativa agli aspetti di comunicazione e informazione del Dipartimento Politiche di Sviluppo, Lavoro, Formazione e Ricerca della Regione Basilicata;
- assicurare il costante aggiornamento delle notizie;
- assicurare la pubblicazione degli avvisi, delle note, di tutti quei documenti amministrativi di particolare interesse per gli utenti;
- supervisionare i contenuti informativi e definire il flusso redazionale per la stesura, approvazione e pubblicazione dei contenuti.

Per le suddette attività dovrà essere previsto un servizio di aggiornamento che la DA dovrà garantire, attraverso un supporto qualificato di coordinamento e gestione del portale, la disponibilità di un esperto di comunicazione e un webmaster con competenze in ambito di gestione di portali e di comunicazione istituzionale, che affianchino il Dipartimento regionale nell'identificazione degli aggiornamenti necessari, della documentazione da pubblicare e diffondere, del flusso comunicativo da seguire. Affinché il portale diventi polo unico di raccolta di dati e informazioni in ambito lavoro e formazione, pertanto necessita dell'aggiornamento costante attraverso l'animazione delle pagine web, dei canali social e delle App da parte di operatori qualificati.

La fase di attivazione viene circoscritta con l'apertura di un ticket, tramite VTECRM; la fase successiva consentirà alla DA di produrre innanzitutto un riscontro scritto all'Amministrazione sui tempi per la redazione del testo o in generale della predisposizione della bozza da far approvare.

Ogni attività realizzata necessita di una fase di approvazione prima della pubblicazione. La fase di approvazione sarà organizzata secondo il flusso redazionale che sarà concordato tra la DA e l'Amministrazione. L'approvazione porta alla fase di pubblicazione.

Qualora necessario l'Amministrazione e la DA concorderanno un calendario di sedute di revisione congiunta del servizio per la verifica del corretto svolgimento delle attività, alle quali parteciperanno i referenti dello specifico intervento.

4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La gestione dei servizi di assistenza dovrà avvenire secondo le regole definite dalle “Linee Guida per la gestione dei contratti ICT” come specificato nell’allegato C/5.

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

Le specifiche di dettaglio dei livelli di servizio richiesti, per la misura delle prestazioni, sono riportati nell’allegato documento "S.L.A. - Service Level Agreement"

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

5. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio minimi per ciascuno dei servizi richiesti sono quelli riportati nel documento - "S.L.A. -Service Level Agreement" allegato C/4 al presente capitolato, opportunamente integrati con i livelli migliorativi eventualmente offerti.

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

6. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

6.1 Pianificazione e rendicontazione delle attività

Oltre quanto specificato per ogni singola attività, la DA dovrà definire, predisporre e condividere con l’Amministrazione il documento di “Stato Avanzamento Lavori” che dovrà tenere traccia di tutte le azioni svolte nel trimestre di riferimento, e più nel dettaglio:

- MAC e MEV: schede di riepilogo degli interventi effettuati, degli interventi in corso, delle pianificazioni previste per il rilascio delle modifiche evolutive/correttive/adequative.
- Supporto operativo: schede di riepilogo delle attività effettuate, in termini di ticket aperti, chiusi, in corso, nonché stime dei tempi di risoluzione delle differenti attività.
- Supporto Specialistico: schede di riepilogo in grado di mettere in evidenza le azioni svolte / in corso / previste.
- Statistiche e report: schede riepilogative sulla attività di consulenza effettuate.
- Servizio redazionale: schede di riepilogo sulle attività e servizi svolti.

La documentazione relativa alle MAC e alle MEV, oltre ad essere allegata alle singole attività verrà consegnata con la relazione trimestrale dello “Stato di Avanzamento Lavori”.

Le modalità di pianificazione e rendicontazione sono descritte nel documento “Linee Guida per la gestione dei contratti ICT” della Regione Basilicata.

6.2 Gestione della documentazione e dei sorgenti del software BASIL

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

SVN è il repository messo a disposizione dell'ente per la conservazione dei sorgenti e delle distribuzioni del software messo a catalogo. Subversion (noto anche come SVN) è un sistema di controllo versione per gestire il lavoro collaborativo di più persone in contemporanea sullo stesso progetto. Anche se Subversion è utilizzato prevalentemente da programmatori, le sue caratteristiche lo rendono utile anche per gestire file di tipo diverso come documentazione e persino file binari e distribuzioni in generale. Il più importante concetto di SVN è quello del repository che rappresenta l'archivio di dati centralizzato gestito direttamente da Subversion. Questo non è altro che la copia centralizzata alla quale inviare i file modificati e dalla quale scaricare le versioni più aggiornate dei file. Per lavorare sui file si utilizza il client SVN per creare una working copy locale. Tale copia è quella su cui vengono effettuate le vere e proprie modifiche, che poi

verranno caricate sul server. La creazione di una nuova copia di lavoro locale è detta checkout. E' importante sottolineare che tale operazione non blocca nessun file sul server. L'operazione inversa, e cioè il caricamento delle modifiche sul server è detta invece commit ed è proprio durante questa operazione che viene effettuato il controllo di versione da parte di Subversion indicando quali file sono stati modificati e se vi sono eventuali conflitti su questi file. Ogni aggiornamento inviato al repository genera una nuova revisione incrementando di 1 il numero di versione. Infine, per aggiornare una copia locale già esistente deve essere eseguita l'operazione di update.

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

E' cura della DA procedere all'inserimento nel repository della documentazione tecnica e i sorgenti software aggiornati e/o sviluppati.

6.3 Strumenti di gestione dei servizi di assistenza

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

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

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

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

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

7. MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO

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

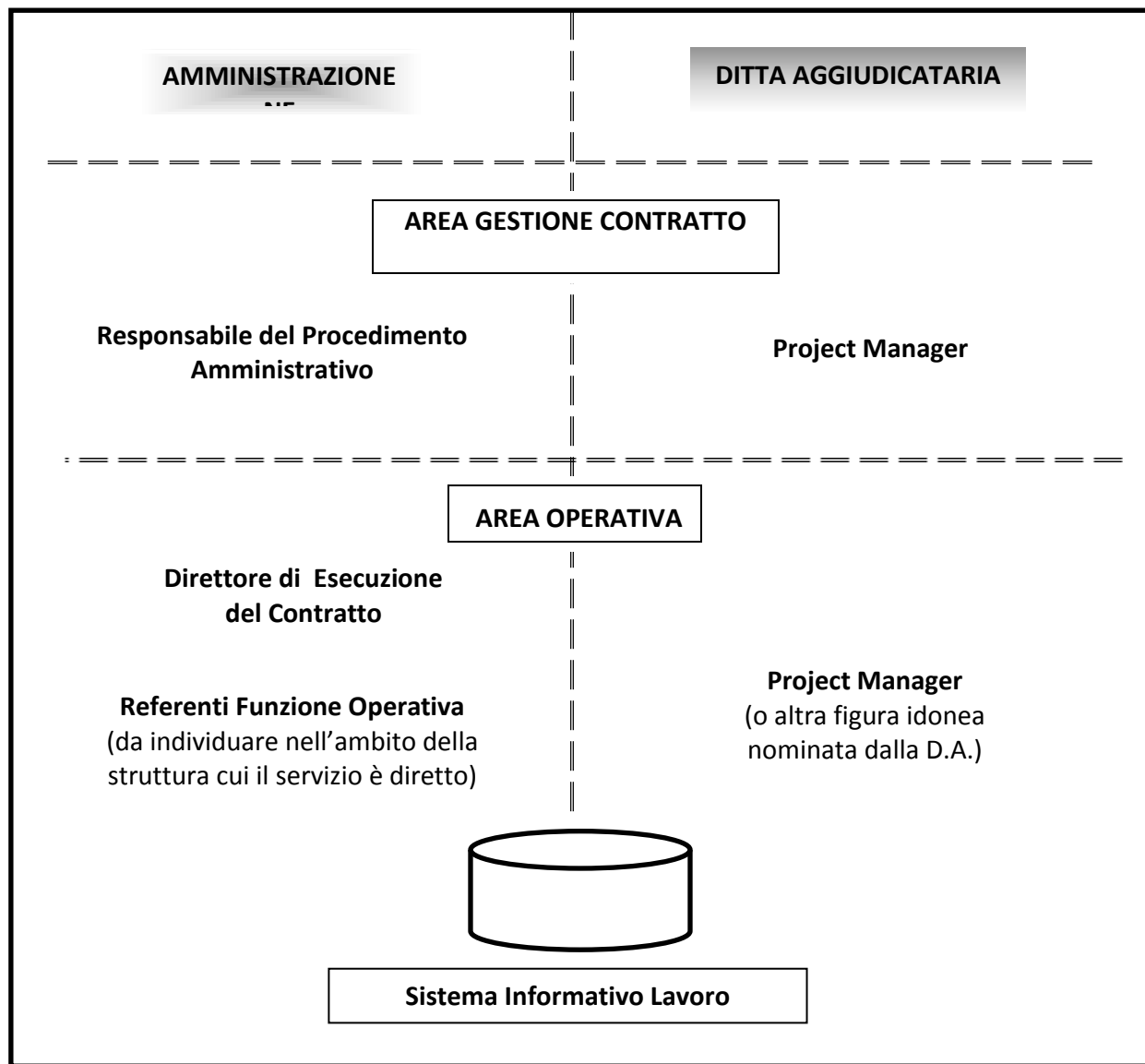


Figura 1: Modello organizzativo per la gestione ed il controllo del contratto

Le figure del **Responsabile del Procedimento Amministrativo** e quella del **Project Manager** sono speculari e riguardano l'organizzazione e gestione complessiva del progetto.

Esse curano, rispettivamente per conto dell'Amministrazione e della DA tutte le attività legate ai seguenti processi:

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

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

Spetta ai referenti della Funzione Operativa, nominati dall'Ufficio regionale preposto, i seguenti compiti:

- l'organizzazione di tavoli tecnici di coordinamento con la DA al fine di individuare le funzioni da modificare/evolvere e la conseguente definizione dei requisiti;
- la piena collaborazione con la DA all'analisi delle funzionalità richieste (modifiche o integrazioni al Sistema Informativo Lavoro), con la chiara indicazione dei tempi di consegna concordati;
- la richiesta di implementazione di funzionalità riguardanti esclusivamente aspetti operativi;
- la validazione dei report trimestrali utili alla rendicontazione, con l'eventuale segnalazione di penali;
- la segnalazione al Responsabile di procedimento Amministrativo di eventuali atteggiamenti pregiudizievoli alla risoluzione del contratto da parte della DA;
- ogni altra attività utile al buon andamento e al corretto svolgimento del progetto sotto il profilo tecnico (trasmissione di documentazione utile, incontri di chiarimento, ecc.).

Spetta al **Project Manager**, nominato dalla DA:

- l'attività di impulso e coordinamento da operare con i riferimenti nominati dall'Amministrazione;
- il coordinamento e la pianificazione delle attività, da concordare con i referenti nominati dall'Amministrazione, con la chiara identificazione di priorità, criticità e tempi di realizzazione;
- la produzione di documentazione utile ai fini della gestione del contratto;
- il rispetto delle tempistiche concordate;
- la proposta di soluzioni migliorative;
- il contatto con le strutture e gli uffici ritenuti utili in corso di svolgimento delle attività;

- l'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione delle richieste, sia tecniche sia operative, e alla produzione dei rendiconti trimestrali, nonché la trasmissione al Responsabile del Procedimento Amministrativo;
- la supervisione delle attività;
- ogni altra azione utile al buon andamento e al corretto svolgimento delle attività.

Spetta, inoltre, al Project Manager, o ad altra figura idonea laureata nominata dalla DA:

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

Spetta al Direttore dell'esecuzione del contratto, designato dall'Amministrazione regionale:

- la validazione delle soluzioni tecnologiche, proposte dalla DA, legate allo sviluppo software;
- l'attività di coordinamento e razionalizzazione con gli altri Sistemi Informativi presenti nell'Amministrazione;
- la vigilanza sul rispetto degli standard tecnologici definiti dalla struttura ICT;
- la vigilanza sulla produzione documentale tecnica;
- la richiesta di implementazione di funzionalità riguardanti esclusivamente aspetti tecnologici
- la validazione dei report trimestrali utili alla rendicontazione, con l'eventuale segnalazione di penali;
- la segnalazione al Responsabile di procedimento Amministrativo di eventuali atteggiamenti pregiudizievoli alla risoluzione del contratto da parte della DA;
- ogni altra attività utile al buon andamento e al corretto svolgimento del progetto sotto il profilo tecnico (trasmissione di documentazione utile, messa a disposizione di infrastrutture, ecc.).

La fornitura oggetto del presente capitolato deve quindi, svilupparsi in coerenza sia con le direttive delle strutture regionali a cui il servizio è rivolto e a cui compete la definizione delle funzionalità operative, sia con le direttive dell'Ufficio Politiche del Lavoro, a cui compete la definizione degli aspetti tecnologici e la gestione tecnica degli applicativi e delle infrastrutture.

Pertanto, al fine di operare un'attività di coordinamento tra le diverse esigenze espresse dalle strutture competenti, la DA e l'Amministrazione si faranno carico di nominare le rispettive figure professionali necessarie alla conduzione del progetto, in seno alle rispettive "strutture" competenti.

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

7.1 Gruppo di lavoro della DA

La definizione del Gruppo di lavoro della DA è elemento fondamentale per la buona riuscita del Progetto, pertanto la DA si impegna a:

- definire un gruppo di lavoro qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente capitolato;
- assicurare con continuità, per l'intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro (libro paga, contribuzioni, assicurazioni sul lavoro, ecc.);
- certificare le referenze professionali;
- salvaguardare l'Amministrazione da eventuali perdite di know-how nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà della DA, sostenendo a proprio carico il periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione delle relative conoscenze e concordando con l'Amministrazione, il relativo piano di acquisizione delle competenze;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

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

7.2 Risorse Professionali

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

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

La mancata sostituzione di detto personale, entro 5 giorni dalla richiesta da parte della SA, è soggetta alle penali previste.

La DA dovrà assicurare, qualora necessario, e su richiesta dell'Amministrazione, la presenza presso gli Uffici regionali, CPI e/o presso altri soggetti della rete di proprio personale nelle modalità che saranno concordate con la Regione.

La DA dovrà assicurare, qualora necessario, la presenza presso gli uffici regionali e/o presso i CPI di proprio personale con compiti di assistenza all'utente sulle problematiche di gestione e di avvio degli applicativi, di personalizzazione dati, archivi e software, di collaborazione con gli organi apicali dell'Ente per la esecuzione di nuove progettualità e, in genere per la pianificazione delle attività informatiche e informative dell'Ente che si rendessero necessarie durante il periodo dell'appalto.

La DA deve sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività ed il relativo grado di responsabilità. L'eventuale sostituzione di risorse o un nuovo inserimento deve essere approvato dalla SA.

Lo staff tecnico impiegato nelle attività dei servizi previsti deve essere composto, oltre che dal Project Manager, dalle seguenti figure professionali: Sistemista, Analista Programmatore, Programmatore Web, Database Administrator, Esperto in architetture SOA, Esperto del mercato del lavoro, Esperto di comunicazione, Webmaster, Esperto in statistica, Formatore e Operatore di Help, riportati nella tabella.

La DA dovrà fornire alla SA ogni altra figura professionale, non indicata in elenco, ma necessaria al conseguimento degli obiettivi dell'Amministrazione.

Figure professionali	Requisiti minimi richiesti
Project Manager	<p><u>Titolo di studio:</u> Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Anzianità lavorativa di almeno 10 anni di cui almeno 6 come Responsabile della valutazione, pianificazione, realizzazione e controllo di un progetto informatico in ambito SIL. Preferibile il possesso di certificazioni PMP (Project Management Professional).</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa relativa agli appalti pubblici; - Normativa regionale, nazionale e comunitaria relativa al lavoro; - Redazione di specifiche di progetto; - Gestione di gruppi di lavoro; - Metodologie di project management e risk management: problem solving, metodi di stima, gestione della qualità e monitoraggio di progetti informatici.
Sistemista	<p><u>Titolo di studio:</u> Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Anzianità lavorativa di almeno 5 anni, di cui almeno 3 nel ruolo di sistemista con esperienza in Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato. Più nei dettagli di sistemi di cooperazione applicativa e sistemi informativi lavoro.</p>

	<p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemi operativi (Windows, VMWare); - Tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi; - Personalizzazione e configurazione delle componenti di backoffice; - Progettazione di dettaglio e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico; - Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware; - Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base e/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti software e hardware di base, di ambiente e di rete; - Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e sicurezza; - Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi; - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS.
Analista Programmatore	<p><u>Titolo di studio:</u> Diploma di perito informatico o diploma analogo.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Almeno 4 anni di esperienza nella progettazione concettuale di applicazioni in ambienti tecnici di sviluppo in ambito lavoro e delle tecniche di analisi di dettaglio. Partecipazione a progetti realizzati, sviluppo di analisi tecnica ed esecuzione di test.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Logica e linguaggi di programmazione del SIL; - Metodologie di disegno di prodotti software; - DBMS relazionali, SQL; - Strumenti di modellazione dati; - Tecniche di programmazione Object Oriented; - Principali Design Pattern; - Metodologia UML; - Sistemi operativi Microsoft; - Strumenti per il cleaning e la qualità dei dati; - Strumenti di ETL; - Metodologia di programmazione per oggetti (OOA) e servizi (SOA); - Piattaforme Microsoft.
Programmatore web	<p><u>Titolo di studio:</u> Diploma di perito informatico o cultura equivalente.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u></p>

	<p>Minimo 4 anni di esperienza nella progettazione, sviluppo e gestione di sistemi informativi lavoro web. Nello sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità, progettazione ed esecuzione di test. Preparazione di documentazione di programmi, partecipazione alla stesura di specifiche tecniche e a gruppi di progetto di medie dimensioni.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparazione ed esecuzione di casi di test di unità, nella preparazione di documentazione di programmi, nella stesura di specifiche tecniche; - Strumenti per la codifica dei programmi; - DBMS relazionali; - Tecniche di programmazione in ambiente .NET; - Tecniche di programmazione Object Oriented; - Metodologia UML; - Nozioni di SQL, T-SQL, XML; - Sistemi operativi Microsoft; - Tecniche di programmazione strutturata.
Database Administrator	<p><u>Titolo di studio:</u> Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Anzianità lavorativa di almeno 5 anni, di cui almeno 3 nella progettazione e nella gestione di DB. Analisi, elaborazione dati, produzione reportistica tabellare e grafica, metodologie statistiche di analisi dei dati e reportistica per la gestione del mercato del lavoro. Competenze nella manutenzione di server e nella definizione di procedure di memorizzazione (backup) e di ripristino (restore) dati.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione, ottimizzazione e progettazione di RDBMS; - Data modeling; - Tecniche di disegno di DB applicativi; - Tecniche di gestione di dizionari dati; - Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi; - Data quality measurement and assessment; <p>Tecniche di data cleaning.</p>
Esperto in architetture SOA	<p><u>Titolo di studio:</u> Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Almeno 5 anni di esperienza nella progettazione e nella gestione di sistemi per la cooperazione applicativa tra applicazioni distribuite su rete geografica utilizzando tecnologie web-oriented (web services/SOA), con particolare attenzione agli standard tecnici definiti dal Decreto Interministeriale del</p>

	<p>30.10.2007.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Design pattern e dei principi SOA; - Strumenti di Software Configuration Management; - Progettazione/sviluppo di applicazioni software durante tutto il ciclo di vita, dalla progettazione/sviluppo alla messa in produzione e manutenzione ordinaria; - Troubleshooting di architetture software distribuite.
Esperto del mercato del lavoro	<p><u>Titolo di studio:</u> Laurea.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Anzianità lavorativa di almeno 5 anni svolta nell'ambito delle politiche del lavoro nel settore pubblico e/o privato.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa nazionale e regionale che regola il mercato del lavoro; - Contesto normativo e operativo dei nuovi servizi per l'impiego; - Mercato del lavoro e delle modalità di intervento italiane ed europee di politica attiva del lavoro.
Esperto di comunicazione	<p><u>Titolo di studio:</u> Laurea.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Anzianità lavorativa di almeno 5 anni, nel ruolo.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalità e contenuti dei messaggi da comunicare agli utenti ai quali sono diretti; - Redazione testi per il sito istituzionale; - Realizzazione di indagini/sondaggi per verificare il grado di efficacia ed efficienza dei servizi erogati; - Predisposizione di locandine e brochure informative; - Strategia e tecnica di Comunicazione istituzionale; - Metodologie di sviluppo (gestionale/siti web/conoscitive) e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico); - Strategie di comunicazione web e approccio web 2.0; - Social media marketing; - Gestione e sviluppo del backend.
Webmaster	<p><u>Titolo di studio:</u> Diploma di scuola media superiore.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Almeno 4 anni di esperienza nella realizzazione di siti web, di sicurezza</p>

	<p>informatica e di tutti i temi legati al mondo di internet.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione ex-novo del “concept” e la digital identity (grafica) di portali/siti web; - Gestione delle tappe creative di un progetto multi/piattaforma; - Analisi, disegno, progettazione in ambito di layout grafico di siti web usabili e accessibili, architettura dell’informazione, comunicazione web, approccio web 2.0; - Ideazione e realizzazione di progetti di restyling grafico; - Ideazione e sviluppo, nell’ambito di attività di realizzazione e/o gestione di siti, di immagini grafiche, icone, loghi; - Principali linguaggi di programmazione tra cui Html, Xml, Css, ecc.; - Principali applicativi CMS.
Esperto statistico	<p><u>Titolo di studio:</u> Laurea o cultura equivalente attinente al ruolo specifico.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Minimo 5 anni di esperienza nella gestione dei sistemi informativi e l’analisi dei dati statistici.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi statistica dei dati; - Valutazione di politiche di diffusione; - Indagini campionarie; - Tecniche del colloquio; - Costruzione di questionari, anche computer-assisted; - Utilizzo Word e excel.
Formatore	<p><u>Titolo di studio:</u> Laurea.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Almeno 3 anni di esperienza nella progettazione ed erogazione di attività formative mirate ai servizi per l’impiego.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cultura metodologico-didattica; - Strumenti di progettazione formativa; - Definizione degli obiettivi formativi; - Procedure e gli strumenti di analisi dei bisogni di formazione; - Tecniche di apprendimento e strumenti didattici; - Tecnologie informatiche; - Quadro normativo in materia di politiche del lavoro.

Operatore di Help desk	<p><u>Titolo di studio:</u> Diploma di scuola media superiore.</p> <p><u>Esperienza lavorativa:</u> Almeno 3 anni di esperienza nella gestione e nel supporto tecnico legato al contesto tecnologico di sistemi informativi lavoro.</p> <p><u>Conoscenze:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduzione di un dialogo con gli utenti chiamanti in modo professionale e secondo le linee guida concordate; - Contenimento dei tempi della chiamata entro i parametri definiti; - Mantenimento di un comportamento adeguato.
---------------------------	---

NOTA BENE:

- Per laurea si intende il Diploma di Laurea (vecchio ordinamento) o laurea specialistica (nuovo ordinamento).
- Per cultura equivalente si considerano generalmente 4 anni aggiuntivi di esperienza rispetto agli anni minimi richiesti e/o certificazioni attinenti al ruolo specifico.