

# PROCEDURA APERTA (AI SENSI DEL D.LGS.163/2006 E S.M.I.)

Per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo,  
assistenza tecnica e supporto finalizzati al  
completamento e alla manutenzione della  
piattaforma tecnologica della Rete Regionale dei  
Servizi per il lavoro - Sil Campania

P.O. FSE Campania 2007-2013

## CAPITOLATO TECNICO



## 1. Premessa

L'Arlas, Agenzia regionale per il lavoro e l'istruzione, è l'ente strumentale della Regione Campania per le politiche del lavoro della formazione e dell'istruzione. All'ente sono affidati compiti inerenti l'osservatorio sul mercato del lavoro, la rete regionale dei servizi per il lavoro e l'attuazione del masterplan, il sistema informativo lavoro., i sistemi di accreditamento e valutazione delle politiche del lavoro e della formazione. Mission dell'ente è, in linea con gli indirizzi di policy regionale, l'integrazione delle politiche rivolte al mercato del lavoro, alle persone e alle imprese, e l'innovazione nella governance e nei funzionamenti del mercato del lavoro regionale.

All'Arlas competono le funzioni di Osservatorio sul mercato del lavoro regionale e di realizzazione e conduzione del Sistema informativo lavoro della Regione (SIL Campania) per la gestione integrata dei servizi per l'impiego e il supporto alle funzioni di osservatorio, monitoraggio e valutazione delle politiche regionali.

L'Arlas gestisce inoltre le piattaforme informatiche regionali "Si.Mon.A", per il monitoraggio e l'accreditamento nella formazione e "Avvisi e Bandi" per la gestione telematica delle procedure pubbliche di valutazione e selezione dei destinatari di specifici interventi regionali.

Nell'ottica della integrazione e della innovazione delle politiche sul mercato del lavoro gli interventi sull'Osservatorio e sul Sil Campania, oggetto di gara devono assicurare standard tecnologici e funzionali idonei alla vision di rete regionale dei servizi e pertanto alla integrazione, cooperazione e interazione tra sistemi informatici operanti in questo ambito e gestiti da operatori che aderiscono e alla rete regionale e partecipano al suo funzionamento.

In coerenza con gli indirizzi comunitari e con la legislazione nazionale, il sistema informativo del lavoro è attualmente concepito in Italia come Rete dei Servizi per il Lavoro ed è sviluppato come un sistema distribuito, non gerarchico, integrato, e unitario, in cui i sistemi informativi dei differenti attori cooperano.

La Rete Nazionale dei Servizi dispone di diversi strumenti applicativi e procedure già realizzati dal Ministero del lavoro:

- Il sistema degli standard che permette ai diversi sistemi (Comunicazioni Obbligatorie, Borsa Lavoro, Sistemi Informativi del Lavoro regionali e provinciali, ecc.) di colloquiare garantendo le varie scelte organizzative sul territorio e una base dati informativa omogenea per le attività di servizio e di monitoraggio;



- Il canale di interscambio dati realizzato attraverso la progettazione del sistema di Cooperazione Applicativa e Interoperabilità, con cui il Ministero garantisce la connessione di tutti i sistemi locali.
- Il Sistema Informatico delle Comunicazioni Obbligatorie che costituisce la dorsale portante della rete dei servizi per il lavoro. Tale sistema è stato attivato dal Ministero del Lavoro con l'entrata in vigore del Decreto Interministeriale del 30.10.2007, che ha reso obbligatorio per i datori di lavoro, pubblici e privati, la comunicazione unica telematica ai Centri per l'Impiego, all'INPS, all'INAIL e al Ministero, delle informazioni relative ad assunzioni, proroghe, trasformazioni e cessazioni dei rapporti di lavoro.
- Cliclavoro il motore di ricerca - bacheca virtuale - istituzionale per opportunità di lavoro e curricula, destinato a integrarsi progressivamente con alcuni servizi pubblici come la "lettura" e la ricerca per professioni dei concorsi, la conoscenza e la diffusione dei curricula dei percettori di sussidio muniti di "dote" e dei neolaureati, l'accesso alla periodica rilevazione dei fabbisogni professionali realizzata in collaborazione con Unioncamere.

La cooperazione tra gli operatori si sviluppa a partire da sistemi regionali (e provinciali) autonomi, stabili, consolidati e interoperabili connessi al sistema del Ministero che funge così da snodo, coordinatore nazionale e supervisore del mercato del lavoro. Lo scenario nazionale è costituito pertanto anche da sistemi applicativi e di sviluppo diversi, in particolare da differenti Sil provinciali con propri applicativi di Sil locale per la gestione delle funzioni dei centri per l'impiego e da diverse piattaforme e nodi provinciali e regionali per i sistemi di borsa e di comunicazioni obbligatorie. L'Arlas ha avviato nel 2010 un percorso per la realizzazione del SIL regionale che ha visto l'avvio del sistema nel mese di Maggio 2011. Si è iniziato con l'attivazione di uno strumento operativo per l'invio on line delle comunicazioni obbligatorie da parte dei soggetti abilitati e obbligati e la cooperazione applicativa con le PPAA provinciali della Campania e con il Ministero del Lavoro. Tale sistema costituisce un primo insieme di strumenti per la gestione del SIL Campania che dovrà essere ampliato ed adeguato con nuovi servizi on line messi a disposizione di cittadini ed azienda campane e con nuove infrastrutture tecnologiche di supporto alle funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo proprie dell'ente regionale.

Con la presente procedura aperta si intende garantire l'evoluzione del Sistema Informativo Lavoro Regionale sulla base delle modifiche normative in atto e degli indirizzi espressi dalla Regione Campania in materia di sistema regionale dei servizi per il lavoro e di programmazione delle politiche del lavoro. Risultano prioritari, in quest'ottica, gli sviluppi degli applicativi di supporto alle funzioni di **Osservatorio sul mercato del lavoro**, di messa in **rete dei servizi per il lavoro**, di **montaggio e valutazione** del sistema complessivo dei servizi. L'acquisizione di servizi specialistici è pertanto finalizzata a tali sviluppi evolutivi del Sil Campania e, inoltre, ad affiancare e a coadiuvare l'Arlas nelle funzioni direttamente collegate alla conduzione del sistema, in quelle di supporto e assistenza



alle province per l'integrazione dei Sil provinciali, nelle funzioni, infine, di studio e di progettazione per la realizzazione degli interventi evolutivi dei sistemi regionale e provinciali.

Gli obiettivi di evoluzione e di integrazione del Sil Campania sono stati definiti e saranno perseguiti dando continuità a un'impostazione basata su una **governance condivisa** in particolare fra la Regione e le Province, ma che coinvolga via via tutti gli *stakeholder* del mercato del lavoro per arrivare alla creazione di una rete basata su un'infrastruttura informatica in grado di favorire la condivisione e lo scambio dei dati.

## 2. Oggetto della gara

La gara ha come oggetto i servizi specialistici finalizzati alla personalizzazione di sistemi acquisiti in riuso, allo sviluppo di nuovi sistemi applicativi, all'integrazione di tutti i sistemi in una piattaforma di cooperazione applicativa, all'integrazione delle basi dati in un sistema di elaborazione statistica con funzioni di Osservatorio del mercato del lavoro, all'integrazione dei servizi collegati alle nuove componenti nel Portale lavorocampania.it e allo sviluppo, infine, di applicativi complementari necessari alla piena integrazione dei sistemi nel portale. La fornitura dei servizi di seguito descritti dovrà consentire di:

- Gestire una costante attività manutentiva dal punto di vista correttivo, adeguativo e migliorativo dei Sistemi afferenti al Sil Campania in modo da recepire tempestivamente le periodiche evoluzioni normativo – procedurali espresse sia a livello nazionale che regionale.
- Fornire un costante supporto tecnico, applicativo e gestionale degli applicativi afferenti al Sil Campania.
- Implementare nuove applicazioni nell'ambito delle competenze del Sil Campania.
- Supportare l'Arlas nello sviluppo di servizi di integrazione e cooperazione del Sil Campania con altri Sistemi Informativi locali e nazionali.

I soggetti partecipanti dovranno possedere un'approfondita conoscenza delle tecnologie e delle piattaforme applicative in uso su cui saranno chiamati a prestare i servizi previsti. Le Società devono inoltre possedere una comprovata conoscenza degli ambiti provinciali dei Servizi per l'Impiego, delle regole nazionali e regionali in tema di "lavoro", nonché di disporre di metodologie formative per supportare l'Arlas nella messa in gestione delle funzionalità sviluppate.



Le attività che dovranno essere svolte nell'ambito di questa fornitura di servizi sono molteplici e comprendono:

- personalizzazione di applicazioni volta al riuso di software già disponibile (si veda in dettaglio par.3.2) ;
- sviluppo di moduli software specifici per sistemi informativi afferenti alle competenze del Sil Campania (si vedano in particolare i par.3.2, 3,3);
- sviluppo di servizi di integrazione, cooperazione applicativa e di interazione con altre applicazioni, altri siti o portali, altre basi dati, con altri sistemi informativi dell'Arlas, della Regione Campania o di altre amministrazioni locali o centrali, pertinenti in materia di servizi per il lavoro, la formazione, l'istruzione;
- migrazione e conversione di applicazioni da una piattaforma tecnologica ad un'altra, integrazione/cooperazione tecnica e applicativa tra applicazioni, componenti software, basi-dati negli ambiti di pertinenza della rete regionale dei servizi per il lavoro e dei sistemi della formazione e dell'istruzione;
- manutenzione correttiva e adeguativa di software;
- assistenza tecnica con servizio di Help Desk di primo e secondo livello per gli utenti del Sil Campania;
- manutenzione migliorativa di software, attraverso l'introduzione di nuove funzioni o la modifica di funzioni preesistenti, nell'ambito di software già sviluppato;
- analisi e sviluppi migliorativi del Sistema su tematiche afferenti ad esigenze specifiche dell'Arlas e della rete regionale dei servizi per il lavoro in ambito ICT (ad esempio individuazione di strumenti tecnologici innovativi a supporto dei processi amministrativi; individuazione di specifiche di utenza o di processo per la realizzazione di nuovi progetti; predisposizione di piattaforme per modelli statistici-econometrici dell'osservatorio, modelli di valutazione e monitoraggio delle politiche etc.);
- attività di sviluppo organizzativo, formazione, supporto, assistenza all'Arlas, per la messa in esercizio degli applicativi;
- attività di supporto organizzativo e assistenza all'Arlas per la messa in esercizio di nuove funzioni operative collegate alla valorizzazione del Sil Campania e connesse al ciclo di vita dei servizi e delle politiche del lavoro (gestione-monitoraggio-valutazione) e alla produzione di analisi nell'ambito dell'osservatorio sul mercato del lavoro;
- attività di supporto e assistenza a Regione, Province e altri partner associati alla rete regionale dei servizi per il lavoro per il riuso di componenti del Sil Campania e per le funzioni e le attività integrate e/o in cooperazione applicativa con il Sil Campania;
- redazione di documentazione e di manualistica connesse alle attività e ai sistemi informatici oggetto della fornitura;

Per le attività di conduzione sistemica, non oggetto di appalto, il fornitore dovrà adeguare l'erogazione dei servizi richiesti a tutte le politiche di gestione implementate e gestite dall'Arlas rispettandone gli standard di sicurezza e di gestione. Tutti i cambiamenti da effettuare sull'ambiente da mantenere dovranno essere concordati con l'Arlas che provvederà alla loro approvazione.

### 3. Descrizione dei sistemi già realizzati e in corso di realizzazione

Vengono di seguito sinteticamente descritti i differenti moduli applicativi del SIRC già realizzati e in corso di realizzazione, le cui schede di dettaglio tecnico sono disponibili nel documento sulle specifiche tecniche. I moduli realizzati sono i seguenti:

- Il Coordinatore Regionale;
- Il Sistema CO Campania;
- Il Sistema SIL provinciale sussidiario
- Il portale del lavoro [www.lavorocampania.net](http://www.lavorocampania.net)

E' in corso di realizzazione, inoltre una prima operazione di adeguamento e di ampliamento del sistema, resa necessaria a seguito delle modifiche e delle integrazioni apportate nella rete nazionale e alla adesione alla proposta del Ministero del Lavoro di riuso della nuova black-box per la cooperazione applicativa. L'integrazione riguarda le seguenti componenti:

- Sistema per l'invio del prospetto informativo di cui alla legge 68/99
- Integrazione dei sistemi di incontro domanda-offerta nel portale nazionale Cliclavoro
- Implementazione nuova porta di dominio black-box fornita dal Ministero del Lavoro

#### 3.1 Il Coordinatore regionale

Il Coordinatore è la base del SIL regionale, sulla quale dovranno essere integrati i nuovi moduli software oggetto di gara. Attraverso gli strumenti di cooperazione applicativa il Coordinatore regionale consente attualmente il flusso delle comunicazioni aziendali inviate per via telematica dal sistema di front-office regionale CO (2.2) al Nodo di Coordinamento Nazionale (NCN) gestito dal Ministero del Lavoro e ai SIL provinciali, attraverso la Porta di Dominio regionale e il flusso delle comunicazioni inviate dal Nodo di Coordinamento Nazionale (NCN) ai SIL provinciali.

Il nodo di coordinamento costituisce pertanto un punto di collegamento fra i domini provinciali ed il nodo di coordinamento nazionale, necessario per garantire alle aziende l'invio per via telematica



delle comunicazioni aziendali, ed il loro re-inoltro ai soggetti competenti (INPS, INAIL, Prefettura) ed al Ministero del Lavoro stesso, che le utilizzerà per fini statistici.

Il “cuore” dell'applicazione è costituito dagli strumenti di cooperazione applicativa, che sfruttano la Porta di Domino Regionale, un'infrastruttura software dedicata alla cooperazione che è stata acquisita in riuso gratuito dal Ministero del Lavoro, che l'ha messa a disposizione delle Regioni che ne hanno fatto richiesta.

### 3.2 Il Sistema CO Campania

Il Sistema CO è il sistema regionale di Front-office che consente a tutti i soggetti abilitati (aziende, consulenti del lavoro, agenzie per il lavoro e di somministrazione, categorie datoriali, ecc.) di compilare e inviare per via telematica ai servizi competenti le comunicazioni di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione di rapporti di lavoro secondo i modelli unificati previsti dal Ministero. Il sistema è articolato in moduli che presiedono le funzioni di compilazione e invio delle comunicazioni on line, di certificazione della data certa della trasmissione, di ricezione delle comunicazioni in modalità massiva, di smistamento e gestione delle code, di accreditamento dei soggetti abilitati.

### 3.3 IL Sil locale sussidiario

La componente di Sil Locale è stata acquisita attraverso il riuso del sistema utilizzato nelle province della Regione Abruzzo e fornito da Abruzzo Lavoro, Ente Strumentale della Regione. Il sistema è sviluppato su piattaforma LINK ed è disponibile al riuso da parte delle province che ne dovessero fare richiesta.

Il sistema gestisce le funzioni collegate alla gestione degli adempimenti amministrativi dei centri per l'impiego, compresi la gestione delle graduatorie per l'avviamento presso Enti Pubblici (art. 16 L. 56/87, LSU) e il Collocamento obbligatorio (L. 68/99). L'applicativo supporta, inoltre, servizi di Incontro domanda/offerta di lavoro e servizi collegati agli Interventi di politica attiva. Il Sil locale sussidiario, infine, fornisce in versione provinciale l'applicativo per l'invio telematico delle Comunicazioni aziendali obbligatorie, predisposto per la cooperazione con il coordinatore regionale e per l'integrazione automatica delle comunicazioni nel sistema di gestione della scheda anagrafico professionale del lavoratore e nelle procedure di aggiornamento della condizione professionale;

Analogo sistema è attualmente in uso con modalità e funzionalità personalizzate e predisposto per la cooperazione applicativa con il nodo di coordinamento del Sil Campania in tre Province di Avellino, Benevento, Caserta.



### 3.4 Il Portale Lavorocampania

Lavorocampania è il sito web istituzionale dell'Arlas al servizio dell'Assessorato al Lavoro e alla Formazione e dell'Assessorato alla Istruzione. Il portale offre contenuti informativi e servizi. Attualmente espone link ad altri sistemi informatici e web service dell'Arlas che gestiscono servizi dedicati.

Il portale è stato sviluppato su framework tecnologico Japs con componenti open source e con standard aperti, il che permette di poter operare liberamente sul sistema per ulteriori sviluppi e integrazioni con altre applicazioni. La piattaforma consente infatti l'integrazione di servizi applicativi personalizzati. La struttura base del portale, realizzata con jAPS, potrà quindi essere completata con tutte le funzionalità previste in progetto ed è predisposta per le future integrazioni di ulteriori servizi.

### 3.5 Prospetto Informativo.

Il decreto interministeriale del 2 novembre 2010 ha definito nuove modalità e regole per l'invio del prospetto informativo di cui alla legge 68/99. Il prospetto è unico a livello nazionale (UNIPI) e deve essere inviato telematicamente al nodo regionale ove è ubicata la sede legale del datore di lavoro. Si è reso pertanto necessario adeguare l'interfaccia di front office del SIL Co Campania per consentire l'invio dei Moduli UniPI come previsto dagli standard tecnici e dal nuovo modello definito dal Decreto del Ministero del Lavoro del 2 Novembre 2010. Le caratteristiche funzionali di questo sistema, analoghe a quelle del sistema CO, prevedono la Creazione di un front office che consenta l'invio del modello, la creazione del file XML a seguito di protocollazione con data certa di invio del Prospetto Informativo, il sistema di smistamento consistente nell'invio, tramite cooperazione applicativa, dell'XML al nodo nazionale del Ministero del Lavoro.

### 3.6 Sistema di incontro domanda-offerta (IDO) regionale

Nell'ambito della Rete dei Servizi per il Lavoro, il Ministero ha avviato (ottobre 2010) un sistema di servizi per la promozione del lavoro incentrato attorno al portale ClicLavoro ([www.cliclavoro.gov.it](http://www.cliclavoro.gov.it)). Si tratta di un motore di ricerca e di una bacheca virtuale istituzionale, in grado di raccogliere e diffondere opportunità di lavoro e curricula, integrato con i sistemi regionali, con la banca dati dei percettori di trattamenti di sostegno al reddito (gestita da INPS) e in grado di scambiare dati anche con i soggetti privati (agenzie di intermediazione, somministrazione, etc.). ClicLavoro rappresenta la conclusione del progetto di revisione e reingegnerizzazione della Borsa Continua Nazionale del Lavoro, prevista dal D.lgs. 10 settembre 2003 n. 276 ed è basato sulla cooperazione con i soggetti privati (agenzie di intermediazione, di somministrazione, etc.), ma soprattutto con i servizi pubblici: si struttura pertanto come un sistema informativo federato, basato sull'interoperabilità e su



standard di cooperazione condivisi e aperti, che consentono l'accesso anche ai soggetti privati.

Nel dettaglio ClicLavoro è costituito da un portale nazionale raggiungibile all'indirizzo [www.cliclavoro.gov.it](http://www.cliclavoro.gov.it), una rete federata di nodi regionali che comunicheranno tramite i servizi di cooperazione applicativa, una serie di servizi on line messi a disposizione dalla PPAA per la gestione del mercato del lavoro. Gli standard di cooperazione applicativa sono stati definiti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, a seguito del coordinamento dei tavoli tecnici con le Regioni, con il Decreto Direttoriale n. 1546 del 16 marzo 2011 entrato in vigore il successivo 30 aprile 2011. Il decreto ha stabilito che le modalità e il canale di cooperazione saranno analoghi, a livello tecnologico, a quelli utilizzati per gestire le Comunicazioni Obbligatorie.

Alla luce di questo contesto, è stato necessario procedere alla implementazione, con personalizzazioni, del sistema regionale di incontro fra la domanda e l'offerta di lavoro (IDO) dato in riuso all'Arlas da Abruzzo Lavoro, e alla integrazione delle procedure di ClicLavoro con il sistema IDO regionale e con le istanze provinciali (laddove presenti), uniformando il formato dei dati oggetto di scambio e adeguandolo agli standard emanati dal Ministero del Lavoro. Le funzionalità del sistema in corso di realizzazione riguardano:

- Ricezione delle richieste di figure professionali (offerte di lavoro) e diffusione a livello regionale e a livello nazionale (tramite cooperazione applicativa con il sistema ClicLavoro);
- Raccolta delle schede professionali dei lavoratori "candidati" a un'offerta, provenienti dai diversi SIL Provinciali ed invio agli altri SIL Provinciali;
- Tracciamento e registrazione dei messaggi scambiati tra cittadino e datore di lavoro
- Moduli web per la pubblicazione dei curriculum e delle offerte rivolta a cittadini e aziende
- Reportistica di monitoraggio sul servizio erogato – sia a livello qualitativo che quantitativo rivolta agli operatori provinciali e regionali

Nell'ottica del sistema federato, i SIL provinciali dovranno essere contestualmente adeguati per gestire i dati (offerte, curricula) secondo gli standard definiti dal Ministero, ed essere predisposti all'invio dei dati al Coordinatore regionale tramite cooperazione applicativa.

### 3.7 "Black Box" Porta di Dominio sussidiaria

In occasione della pubblicazione dei nuovi standard di cooperazione applicativa allegati al Decreto Direttoriale n. 1546 del 16 marzo 2011, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha avviato le attività per la realizzazione di una nuova Porta di dominio sussidiaria. Tale nuova porta denominata "Black Box" ha il duplice scopo di: realizzare i servizi di cooperazione applicativa per le Comunicazioni Obbligatorie, ClicLavoro, il Prospetto Informativo Disabili; sostituire la vecchia porta



di dominio fornita, sempre in via sussidiaria, per la gestione dei servizi delle Comunicazioni Obbligatorie.

La Regione Campania, già usufruttrice della vecchia porta di dominio ministeriale in fase di dismissione, con comunicazione al Ministero del Lavoro dello scorso 30 marzo 2011, ha espresso la volontà di avvalersi della nuova porta di dominio "Black Box" per la ricezione e la trasmissione di informazioni tra amministrazioni. Il Ministero del Lavoro fornisce l'hardware necessario al funzionamento della PDD ed il software di base per il funzionamento della stessa. E' inoltre cura del Ministero del Lavoro mantenere remotamente la PDD al fine di permettere l'erogazione dei servizi necessari alla comunicazione bidirezionale tra il Ministero del Lavoro e la Regione.

## 4. Caratteristiche dei servizi e dei prodotti richiesti

### 4.1 Personalizzazione e implementazione di applicativi in riuso

#### 4.1.1. Scheda anagrafica professionale (Riuso Abruzzo Lavoro).

Oggetto di gara è l'adeguamento delle componenti di cooperazione applicativa e di repository del SIL regionale alle funzionalità necessarie per l'acquisizione della Scheda Anagrafica professionale, nonché per la condivisione e lo scambio automatico di informazioni amministrative fra i soggetti coinvolti nella gestione amministrativa della scheda (CPI, uffici provinciali) in modo da garantire l'aggiornamento e l'allineamento costante delle relative basi di dati.

La scheda anagrafica professionale è il documento prodotto dai Sil locali che contiene l'anagrafica del lavoratore, i dati sulle sue esperienze formative e professionali integrati con le informazioni provenienti dai datori di lavoro, la dichiarazione di immediata disponibilità allo svolgimento di una attività lavorativa. Al fine di agevolare e rendere più rapide le comunicazioni fra i CPI, limitando o annullando lo scambio di comunicazioni cartacee per le attività amministrative, si richiede un servizio che supporti le operazioni di adeguamento dei i SIL provinciali al fine di consentire lo scambio automatico – tramite cooperazione applicativa – della scheda, tramite il nodo di coordinamento regionale. A tal fine i Sil provinciali dovranno essere posti in grado di produrre la scheda nel formato XML definito dagli standard, a partire dalle informazioni presenti nelle proprie banche dati, inviare e ricevere tali file sulla base delle modalità di scambio previste e consentirne la visualizzazione e la gestione da parte degli operatori. E' inoltre richiesto di realizzare gli strumenti e gli adeguamenti del sistema di Coordinamento Regionale già realizzato al fine di gestire il flusso informativo da e verso le Province Campane per la condivisione della Scheda Anagrafica

Professionale. Quello che si richiede, quindi, è un intervento di potenziamento del SIL Regionale al fine di gestire, smistare, tracciare e archiviare le informazioni contenute nella scheda, relative ai dati anagrafici e professionali dei cittadini attivi della Regione Campania registrati dai centri per l'impiego.

#### **4.1. 2. Tracciabilità dei servizi (Riuso Abruzzo Lavoro)**

L'Arlas fruisce della offerta in riuso di Abruzzo Lavoro per un applicativo da questa sviluppato denominato "Sistema Informativo per la tracciabilità". Il Sistema ha una funzione strategica per le attività della Regione e dell'Arlas e nel governo delle politiche inerenti il mercato del lavoro, consentendo di realizzare un monitoraggio sistematico - dal punto di vista qualitativo e quantitativo - dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego sul territorio regionale e, in prospettiva, dalla intera rete regionale dei soggetti autorizzati e accreditati alla fornitura di servizi per il lavoro.

Il sistema regionale per la Tracciabilità rappresenta una verifica dei processi inerenti i livelli essenziali delle prestazioni LEP e la loro definizione e manutenzione, con il coinvolgimento diretto delle province e dei operatori interessati, incoerenza con le regole di accreditamento e autorizzazione e del modello di governance definito dal Masterplan. Il Masterplan ha come obiettivo l'adozione di modalità operative di erogazione e gestione dei servizi in grado di garantire livelli di servizio adeguati e all'altezza per la cittadinanza e le imprese del territorio. Il livello essenziale delle prestazioni (LEP) indica gli aspetti che un sistema di interventi e prestazioni deve fornire per soddisfare un certo bisogno. La definizione del livello essenziale delle prestazioni risponde, pertanto, all'obiettivo di indicare ciò che deve essere oggetto di prestazione da parte del Sistema dei Servizi per l'impiego regionale. Dallo sviluppo dell'articolazione dei LEP sarà possibile definire indicatori in grado di qualificare l'esito e l'attività chiave della prestazione e rendere disponibili informazioni utili al monitoraggio continuo dell'evoluzione dei servizi.

Sulla base degli standard e degli indicatori definiti per la misurazione dei LEP lo strumento informatico di coordinamento oggetto di gara dovrà essere in grado di gestire la raccolta, l'analisi e la diffusione di tali dati. Sulla base del Coordinatore Regionale, da utilizzare come infrastruttura per la cooperazione applicativa fra i sistemi, dovranno essere innestati una serie di applicazioni in grado di svolgere le funzioni di tracciamento dei servizi erogati e di analisi dei dati raccolti attraverso report di dettaglio e di sintesi.

Oggetto di gara sono inoltre i servizi necessari per dotare i Sil provinciali di strumenti in grado di monitorare le informazioni contenute all'interno del data base provinciale, dove sono registrati tutti i "passaggi" del lavoratore e dell'azienda presso il CPI. Il Sil dovrà poter registrare in modo automatico tutti i servizi erogati dai CPI al singolo utente (cittadino o azienda) con l'indicazione delle informazioni essenziali sul CPI che ha erogato il servizio, la data, l'identificativo dell'utente, il tipo di

servizio (accoglienza, orientamento, etc.), il dettaglio specifico del servizio erogato. Tali dati dovranno essere inviati alla Regione, attraverso uno standard condiviso di scambio dei dati e una classificazione definita a livello regionale sulla base del repertorio delle prestazioni.

Oggetto di gara è inoltre la realizzazione di un sistema di monitoraggio puntuale e massivo in tempo reale con analisi dei dati di dettaglio, che consentano la ricostruzione della "storia" dell'utente rispetto ai Servizi per l'Impiego, e analisi dei dati aggregati, che consentano di effettuare la misurazione quantitativa e qualitativa dei livelli di servizi, attraverso indicatori di monitoraggio per i LEP e di verificare la coerenza e l'uniformità dei servizi erogati.

## 4.2. Sviluppo nuove componenti

---

### 4.2.1 Indici regionali dei lavoratori e delle imprese

L'utilizzo della cooperazione applicativa consente di rendere il sistema indipendente dall'architettura, dalle tecnologie e dalle strutture dati dei sistemi con cui esso si interfaccia. Per ogni servizio attivato nel coordinatore regionale si andranno a costituire specifici repository dei dati trattati. Le banche dati di cui il sistema progressivamente si andrà componendo si aggiungeranno dunque al repository iniziale delle comunicazioni obbligatorie, ampliando e arricchendo le informazioni disponibili.

Oggetto di gara è la realizzazione di indici a supporto degli scambi e delle condivisioni dei servizi attivati nel coordinatore regionale. Gli indici anagrafici dei cittadini e delle imprese dovranno essere generati secondo un flusso di alimentazione e gestione esaustivo, ad esempio partendo dal repository delle comunicazioni obbligatorie (2.1), attraverso l'integrazione con il repository **delle schede anagrafico-professionali** (3.2.1) dei lavoratori registrati nei Centri per l'impiego e con il **repository del sistema di tracciabilità dei servizi erogati** (3.2.2) che raccoglierà la restante popolazione (lavoratori-imprese) fruitrice, a qualsiasi titolo, di servizi erogati dalla rete regionale.

L'indice regionale dei lavoratori, conterrà il riferimento di tutti i lavoratori trattati sul territorio regionale, con un insieme minimo di informazioni utili ad indicare quale servizio ha in carico tale utente e qual è il suo status rispetto al mercato del lavoro. L'indice regionale dei datori di lavoro, con il riferimento di tutti i datori di lavoro obbligati al conferimento delle informazioni, conterrà un insieme minimo di informazioni utili ad indicare il profilo di accreditamento al Sistema CO (datore-somministratore) i dati sui referenti delegati sul sistema CO, gli eventuali servizi di cui il datore è fruitore/fornitore. Tali indici potranno essere messi in relazione con gli analoghi indici dei lavoratori e dei datori di lavoro che saranno creati a livello nazionale nell'ambito della nascente Rete dei Servizi per il Lavoro.



## 4.2.2. Osservatorio regionale del Mercato del Lavoro

La finalità generale della componente Osservatorio è quella di mettere in rete e valorizzare un bene pubblico quale è l'informazione in un ambito caratterizzato, soprattutto a livello territoriale (regionale e sub regionale), da profonde carenze informative predisponendo un set informativo completo e articolato che consenta di rilevare e seguire le dinamiche del mercato del lavoro regionale attraverso la predisposizione di adeguati strumenti di supporto per l'analisi dei fenomeni, per la programmazione e valutazione delle politiche del lavoro e per il controllo amministrativo nella gestione delle politiche.

La realizzazione del disegno complessivo dell'Osservatorio, che prevede il trattamento e l'integrazione di informazioni provenienti da diverse fonti informative, vedrà una implementazione graduale secondo fasi successive che consentiranno di mettere a fattor comune le diverse informazioni di natura amministrativa o di fonte ufficiale utili alle finalità dichiarate.

In particolare gli sviluppi applicativi e metodologici che si intendono realizzare riguardano:

- a) La realizzazione di componenti applicative in grado di trattare le informazioni del nodo regionale del SIL desumibili dal sistema delle Comunicazioni Obbligatorie, dalle Schede anagrafiche e professionali dei lavoratori e dagli altri applicativi di gestione dei servizi in cooperazione applicativa.
- b) l'ampliamento e l'integrazione della rete informativa costituita dal nodo regionale del Sil ad altri soggetti pubblici e privati in quanto proprietari e gestori di banche dati e sistemi informativi;
- c) la realizzazione di componenti applicative in grado di trattare le informazioni della rete informativa esterna e di integrarle con i dati del Sil Campania.

Il trattamento e l'integrazione di questo insieme di informazioni realizza una potenzialità informativa molto rilevante e va pertanto sviluppata con particolare riguardo:

- al trattamento e alla messa in qualità dei dati
- all'architettura del sistema informativo statistico
- alla progettazione delle procedure di estrazione, caricamento e trattamento dei dati garantendo l'utilizzo di strumenti e componenti in cooperazione applicativa indipendentemente dalla architettura delle fonti informative e dei sistemi che si vanno ad integrare;

- agli strumenti e ai canali di pubblicizzazione e distribuzione dei dati, prevedendo la consultazione del datawarehouse su interfaccia web implementata nel portale “lavorocampania”.

#### 4.2.2.1 Trattamento e messa in qualità dei dati

E' richiesta la progettazione di una fase di trattamento preliminare dei dati che assicuri la qualità e la omogeneità dei dati trattati nei diversi applicativi e nelle diverse banche dati per garantire l'integrità della fonte informativa, la coerenza tra informazioni provenienti da diverse fonti, la previsione di fattori di correzione degli errori rilevati e infine la progettazione delle strutture logiche (fatti, dimensioni e misure) per il popolamento del datawarehouse prevedendo anche diverse casistiche a seconda dei dati trattati.

#### 4.2.2.2 Architettura del sistema informativo statistico

Le finalità della componente Osservatorio richiedono innanzitutto l'adozione di soluzioni tecnologiche in grado di offrire flessibilità nel trattamento dei dati, ed elevata configurabilità, affidabilità e personalizzazione delle funzionalità sviluppate. Gli obiettivi generali del sistema sono:

- la semplificazione dell'esplorazione delle informazioni permettendo di incrociare i dati e di approfondire il livello di analisi in base ai fatti e dimensioni individuati
- la rapidità delle risposte in interrogazioni complesse da effettuarsi senza la necessità di conoscenza dei codici specifici
- la disponibilità di funzionalità avanzate integrate con strumenti di reporting
- la possibilità di esportare i risultati nei formati più diffusi
- la possibilità di effettuare analisi longitudinali e previsionali dei dati con strumenti di analisi statistica avanzati

L'architettura dovrà pertanto prevedere:

- un primo livello di pulizia e integrazione dei dati contenente gli strumenti finalizzati all'estrazione, al trattamento e al caricamento dei dati e dei metadati
- un secondo livello di business intelligence contenente le applicazioni di gestione dei contenuti, i componenti di gestione dei processi e i moduli finalizzati alla realizzazione delle analisi
- un terzo livello di presentazione che riguarda le modalità di visualizzazione e trasmissione dell'informazione per mezzo dell'interfaccia web, della pubblicazione di servizi e della spedizione di e-mail integrandole eventualmente in servizi di portale

Al primo livello è connessa la progettazione dell'architettura del datawarehouse e delle procedure di ETL. Il datawarehouse è la banca dati su cui poggia l'intero sistema informativo. Nel datawarehouse risiedono le strutture finalizzate alla gestione dei metadati e dei sistemi di classificazione delle informazioni. La sua progettazione deve essere in grado di coniugare le caratteristiche eterogenee delle diverse banche dati che vanno a popolarlo consentendo sia l'analisi e la gestione delle informazioni relative alle singole banche dati che quelle relative alla integrazione delle informazioni con riferimento al periodo di osservazione e alla dimensione di flusso e di stock delle variabili.

Alla struttura del datawarehouse sono connesse le complesse procedure di estrazione, trasformazione e caricamento dei dati che vanno progettate utilizzando approcci in grado di utilizzare sorgenti dati eterogenee attraverso standard tecnologici che consentono di evitare l'adozione di metodologie proprietarie, riutilizzare le interrogazioni e l'integrazione di nuovi trattamenti consentendo la gestione di processi complessi.

Le proposte relative al secondo e terzo livello dovranno rispondere agli obiettivi precedentemente elencati prevedendo flessibilità nell'utilizzo dei tool di gestione, elevata accessibilità alle informazioni e facilità di visualizzazione e pubblicazione dei risultati.

## 4.2.3 Sviluppo di applicativi complementari sul Portale del Lavoro

### 4.2.3.1 Strumento automatico di gestione dei servizi di assistenza

Nell'ambito del servizio l'aggiudicatario dovrà prevedere la fornitura di un sistema di trouble ticketing, che sarà ospitato nella infrastruttura dell'Arlas, in grado di assicurare:

- l'accoglimento e la registrazione di tutte le richieste di intervento, di qualsiasi natura e su tutti i servizi erogati;
- il monitoraggio e la rendicontazione in tempo reale dello stato di avanzamento di una richiesta di intervento;
- l'analisi statistica sugli interventi richiesti e fatti, al fine di calcolare gli SLA, nonché di identificare i fabbisogni e suggerire azioni di prevenzione dei problemi più comuni.

### 4.2.3.2 Single Sign On

Tra i servizi del portale lavorocampania, in coerenza con la necessità di produrre, anche attraverso i servizi MEV indicati nel successivo par. 3.2, la completa integrazione tra i nuovi sistemi e le preesistenze del Sil Campania, dovrà essere realizzata l'autenticazione federata (single sign-on) secondo gli standard DigitPA vigenti.



## 4.3 Servizi di manutenzione, supporto, consulenza specialistica

### 4.3.1 MAC

L'Arlas richiede di sottoporre a manutenzione, in modo trasversale, i moduli software applicativi del Sil Campania, conservandone l'integrità. Eventuali modifiche correttive, adeguate e migliorative possono essere effettuate allo scopo di:

- Ripristinare le caratteristiche dei moduli applicativi venute meno a seguito di malfunzionamenti non evidenziati in fase di rilascio degli applicativi e delle MEV (manutenzione correttiva).
- Mantenere le caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico, adeguamento agli standard tecnologici dettati dalle normative vigenti (manutenzione adeguativa).
- Migliorare le prestazioni, la facilità d'uso, la robustezza e la sicurezza a parità di funzioni svolte (manutenzione migliorativa).

Il servizio ha anche lo scopo di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento delle funzionalità del software, per esigenze derivanti da variazioni organizzative e/o operative, che non comprenda la reingegnerizzazione del sistema o di parte di esso (in tal caso l'attività è da considerarsi una MEV). La manutenzione include, se necessario, le attività di dismissione e migrazione del prodotto software.

In sede di offerta, il candidato dovrà fornire una precisa descrizione delle modalità organizzative del servizio di MAC.

### 4.3.2 Manutenzione evolutiva (MEV)

Il servizio di Manutenzione evolutiva (MEV) ha lo scopo di:

- assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del Sil Campania oggetto dell'appalto in rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni);
- assicurare e ottimizzare l'integrazione dei Sil provinciali nel sistema di cooperazione applicativa del Sil Campania secondo gli indirizzi dei Tavoli Tecnici Sil nazionale e regionale.
- assicurare e ottimizzare l'integrazione/cooperazione del Sil Campania con i sistemi informativi dell'Arlas, di Regione Campania, delle Province negli ambiti di competenza regionale in materia di formazione, istruzione, politiche del lavoro;

Durante il periodo contrattuale, sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, l'Arlas 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, ecc.): pertanto gli interventi potranno riguardare esigenze sorte in modo estemporaneo o iniziative pianificate.

L'Arlas, come evoluzione del Sil Campania, ha individuato il seguente insieme minimo di requisiti funzionali per i quali è richiesto l'impegno a proporre delle MEV:

- Gestione on line delle domande di ammortizzatori sociali in deroga e sistema di gestione della mobilità on line;
- Gestione dell'Apprendistato professionalizzante a livello regionale e gestione dei tirocini curriculari ed extra curriculari a livello regionale ed extra regionale.

L'Arlas, anche a seguito delle indicazioni emerse in sede di Tavolo tecnico Sil Regionale, ha inoltre individuato il seguente insieme minimo di interventi destinati ad assicurare e ad ottimizzare l'integrazione dei Sil provinciali non omologhi al Sil Campania nel sistema di cooperazione applicativa del Sil Campania:

- interventi per il sistema di conferimento della Scheda anagrafico professionale e dei livelli minimi di servizi dei centri per l'impiego
- interventi sul sistema IDO regionale per la condivisione e lo scambio dei curricula e delle richieste delle imprese e sul sistema di gestione del collocamento disabili per la condivisione e lo scambio dei prospetti informativi.

L'Arlas intende infine realizzare sviluppi evolutivi del sistema di Osservatorio sul mercato del lavoro in particolare per quanto si riferisce all'implementazione e all'integrazione di banche dati esterne che abbiano attinenza con i temi del mercato del lavoro e delle politiche del lavoro e risultino accessibili e affidabili per significatività e rappresentatività (ad es. Excelsior, ISTAT-ASIA, Centrale Bilanci, Registro Imprese, INPS, INAIL ecc.).

In sede di offerta, il candidato dovrà fornire una precisa descrizione delle attività per il rilascio di tali MEV. Si sottolinea che il candidato potrà proporre ulteriori MEV che saranno sottoposte a valutazione, l'Arlas si riserva ovviamente la facoltà di implementare o meno le MEV proposte.

### 4.3.3 Supporto operativo

Per supporto operativo si intendono le attività, effettuate a richiesta dell'Amministrazione che, per natura ed estemporaneità, non sono riconducibili in uno degli altri servizi sopradescritti. Le attività di supporto s'inquadrano in un modello organizzativo che vede il Fornitore presidiare le aree applicative interagendo con il gruppo di lavoro eventualmente costituito dall'Amministrazione.



Le attività di presidio delle aree applicative sono svolte al fine di assicurare un alto livello di supporto, sia direttamente all'utente, sia nella gestione del progetto nella sua globalità ed anche con attività proprie dell'help desk di 2° livello. Il servizio di supporto erogato dalle risorse professionali del Fornitore, a seconda dei casi in autonomia o congiuntamente con personale tecnico dell'Amministrazione, dovrà essere erogato attraverso un servizio di help desk di primo e secondo livello.

Il servizio di Help Desk riguarda l'assistenza agli utenti, sia per l'utilizzo "operativo" delle funzionalità applicative, sia per l'uso appropriato delle funzioni stesse, finalizzato alla risoluzione di problemi amministrativi nell'ottica del superamento di eventuali limitazioni derivati da carenze formative e/o dalle naturali rotazioni di organico tra gli Uffici.

Questo servizio deve almeno prevedere l'assistenza operativa agli utenti relativamente all'uso appropriato delle funzionalità applicative, secondo le modalità previste dai manuali d'uso e il supporto alla gestione dei processi amministrativi anche attraverso l'utilizzo del sistema documentale.

Il Fornitore dovrà predisporre una struttura centralizzata di Help Desk per la gestione delle segnalazioni di anomalie e relativa tracciabilità di tutte le richieste di assistenza che perverranno dall'utenza.

La struttura predisposta dovrà fornire il seguente supporto:

- Help desk di primo livello : supporto erogato a fronte di richieste pervenute direttamente dagli utenti distribuiti sul territorio;
- Help desk di secondo livello: supporto erogato a fronte di richieste filtrate da personale tecnico dell'Amministrazione.

Il servizio di help desk dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00, garantendo, per la connessione con gli operatori, un tempo medio (calcolato su base mensile, in riferimento a tutte le chiamate, incluse quelle abbandonate) di attesa inferiore a 1 minuto.

Il servizio di supporto si esplicita anche attraverso le attività erogate dal Fornitore a fronte di richieste di supporto pervenute attraverso il canale interno all'Amministrazione per la gestione di problemi applicativi quali:

- l'intercettazione di eventuali malfunzionamenti alla fonte, tramite una prima attività di diagnosi e l'attivazione dei gruppi di manutenzione correttiva attraverso le schede di segnalazione;
- la realizzazione di prodotti e servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze non risolvibili con le funzionalità standard del Sistema Informativo;

- il supporto alla pianificazione funzionale del servizio, in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione, che comporti l'attivazione del servizio di manutenzione adeguativa, migliorativa ed evolutiva.

Il servizio di supporto operativo costituisce un'attività che deve essere svolta con modalità continuativa. L'attività è organizzata, per i profili professionali e le quantità necessari, sulla base di piani generali semestrali, ed è regolata sulla base di appositi consuntivi mensili, approvati dall'Amministrazione. La pianificazione e la rendicontazione contrattuale è definita in giorni/persona. Ogni intervento/obiettivo di assistenza funzionale è attivato dall'Amministrazione a fronte di specifiche esigenze non pianificabili, mediante comunicazione diretta o in altra modalità concordata, contenente l'insieme delle informazioni necessarie alla definizione dell'intervento.

#### 4.3.4 Consulenza specialistica

Il Sil Campania è un articolato insieme di risorse tecnologiche e organizzative in continua ridefinizione ed evoluzione. La complessità del sistema e la natura dinamica e multidimensionale dei processi che investono l'ambito di intervento del sistema (il mercato del lavoro, la politica del lavoro, la regolazione del lavoro) hanno continue ricadute sul ciclo di vita e sui funzionamenti delle componenti tecnologiche. Per rispondere alla continua evoluzione del sistema è necessario disporre di un servizio di consulenza specialistica sugli aspetti tecnici e operativi legati alla evoluzione. Oggetto di gara è un servizio di consulenza specialistica sulla evoluzione del sistema che riguardi in particolare:

- Supporto specialistico per l'analisi del fabbisogno informativo dei soggetti coinvolti nell'utilizzo del SIL.
- Individuazione di nuove soluzioni gestionali (a partire dallo studio di fattibilità, alla progettazione esecutiva, alla realizzazione, alla messa in servizio, alla comunicazione).
- Verifica periodica, ed eventuale adeguamento, degli standard tecnologici del Sil Campania agli standard tecnologici dettati dalla Regione Campania e da DigitPA in ottemperanza delle normative vigenti.
- Studio e analisi delle modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei moduli applicativi;
- Studio e analisi dei modelli statistici ed economici applicabili e sviluppabili con il sistema Osservatorio sul mercato del lavoro; progettazione e analisi finalizzata allo sviluppo evolutivo di tale sistema con l'implementazione e l'integrazione di fonti esterne.
- Programmazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza del personale regionale, provinciale e dell'Arlas all'evoluzione del sistema.
- Trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) al personale.

Gli obiettivi specifici del servizio di consulenza verranno definiti dall'Arlas durante il periodo contrattuale sulla base delle diverse esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, anche in funzione dei fabbisogni espressi dalla Regione Campania, dalle amministrazioni provinciali e dai Centri per l'Impiego.

## 5. Durata e termine delle attività

Tutti i servizi aggiudicati così come specificati nel Cap.4 par. 1, 2 e 3 dovranno essere realizzati entro 12 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto. Gli ulteriori servizi di cui al Cap.4 par.4 dovranno essere realizzati entro 24 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto

In sede di offerta, il candidato dovrà fornire una precisa descrizione della tempistica per il rilascio delle componenti indicate nel cap.4 par. 1, 2 e 3. Si sottolinea che il candidato potrà proporre tempi inferiori di realizzazione che saranno sottoposte a valutazione.

L'Amministrazione appaltante si riserva, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 57 comma 5 lettera b) del D.Lgs 163/2006, di ripetere alla scadenza i servizi alle medesime condizioni oggetto di aggiudicazione, per ulteriori 24 mesi.

Per i servizi oggetto della gara, sarà previsto sia nella fase iniziale che al termine del periodo contrattuale un periodo di transizione, (passaggio di consegne) della durata di 30 giorni solari, inserito nella durata contrattuale riconosciuto economicamente al Fornitore. Durante il periodo di transizione il Fornitore avrà a disposizione personale dell'Azienda/e, attualmente incaricate dell'erogazione dei servizi per le operazioni di passaggio di consegne, le quali saranno comunque coordinate dal responsabile del Centro servizi dell'Amministrazione e dai responsabili tecnici della stessa.

## 6. Modalità di esecuzione della fornitura

I servizi previsti dalla fornitura dovranno, in via generale, essere svolti presso la sede del fornitore. I servizi di supporto operativo e consulenza specialistica potranno essere svolti presso la sede dell'Arlas o di partners della rete regionale dei servizi per il lavoro indicati dall'Arlas.



L'amministrazione si riserva, in ogni caso (con preavviso di almeno ventiquattro ore), di richiedere la presenza del personale incaricato dal fornitore presso la propria sede.

L'orario di lavoro relativo all'attività ordinaria che il fornitore dovrà garantire sarà il seguente: Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 09.00 alle 18.00

Per tutte le attività straordinarie o che debbano essere effettuate per garantire i livelli minimi di servizio, ad esempio su errori bloccanti, tale orario non sarà considerato esaustivo per il fornitore e le penali sulla disponibilità dei sistemi applicativi, siano esse su base giornaliera, settimanale o mensile, non terranno conto dell'orario di lavoro ordinario ma dell'arco delle 24 ore 7 giorni su 7. Nell'offerta tecnica dovranno essere indicati i livelli di servizio offerti, (in aggiunta a quelli definiti come minimali indicati al punto 8 del presente capitolato).

## 7. Responsabilità, ruoli e controllo della fornitura

### 7.1 Organizzazione del Progetto

Per il coordinamento delle attività di controllo l'Amministrazione indicherà un Responsabile del Contratto, con funzioni di interfaccia con il Fornitore (Responsabile di Progetto) per il rispetto delle esigenze e priorità dell'Amministrazione e la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura nelle sue diverse fasi. Il servizio dovrà essere erogato attraverso la costituzione di uno staff gestionale e tecnico che, coordinato dal Responsabile nominato dal fornitore e dal Responsabile dell'Amministrazione, coopererà operativamente e trasversalmente alle varie funzioni di gestione e supervisione definite dall'Amministrazione nello svolgimento delle attività di supporto all'operatività, garantendo così il ruolo di management dell'intero progetto.

### 7.2 Responsabile del Fornitore

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta tecnica il curriculum della figura professionale individuata come Responsabile del Progetto che dovrà possedere un'esperienza nel ruolo di almeno 10 anni cui verrà affidato il coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura dei Servizi di supporto all'operatività applicativa e di sviluppo.

Per ciascun Servizio di fornitura dovrà poi essere indicato dal Fornitore uno specifico Responsabile Tecnico della fornitura, cui l'Amministrazione potrà far riferimento per ogni aspetto tecnico ed organizzativo riguardante il Servizio di fornitura stessa.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesta una forte integrazione professionale e operativa tra le risorse impegnate nelle diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità e trasversalità nel supporto all'operatività e uniformità di comportamento nei confronti dell'Amministrazione.

### 7.3 Gruppo di lavoro del Fornitore

Il Fornitore si impegna a definire, per poi mantenere per il periodo contrattuale richiesto, un gruppo di lavoro che dovrà essere altamente qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

In particolare il Fornitore si impegna a:

- 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 loro referenze professionali;
- salvaguardare l'Amministrazione da eventuali perdite di know-how nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà del Fornitore, 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.

Inoltre il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la "continuità operativa", nel senso che pianificherà periodi di ferie e di formazione allo scopo di garantire sempre e comunque un "nucleo" operativo in grado di adempiere, nel rispetto dei livelli di servizio pattuiti, agli obiettivi pianificati.

### 7.4. Ruoli e responsabilità

Vengono di seguito riepilogati i ruoli (e le relative responsabilità) che Fornitore ed Amministrazione ricopriranno nel periodo contrattuale, relativamente allo svolgimento dei diversi Servizi ed Attività

	Fornitore	Amm.ne
Coordina il personale dedicato al servizio	X	X
Stabilisce i requirement di gestione		X
Propone cambiamenti	X	
Approva ed autorizza i cambiamenti		X
Notifica agli utenti coinvolti i tempi necessari e le implicazioni		X
Implementazione del cambiamento	X	
Verifica che il cambiamento soddisfi gli obiettivi e non abbia alcun	X	X

impatto negativo		
Rapporto sui risultati del cambiamento	X	
Gestione del controllo di qualità		X
Traccia e Rapporto sulle prove effettuate	X	
Coordina il personale dedicato al controllo e verifica del servizio	X	X

## 7.5 Il controllo della fornitura

Il controllo del servizio in corso di erogazione deve consentire una conoscenza delle condizioni del Servizio erogato (Status), con evidenza delle eventuali aree che richiedono attenzione particolare. Il processo di monitoraggio e controllo fornirà un feedback che potrà poi consentire delle azioni di recupero e miglioramento sul livello del servizio stesso.

Ciò premesso, l'Amministrazione controllerà continuamente l'avanzamento dei lavori, tramite richiesta al Fornitore di specifici reports per :

- la verifica dei livelli di servizio prestabiliti;
- l'analisi dei singoli piani di attività/Servizio;
- riunioni di avanzamento lavori (SAL – Stato Avanzamento Lavori)

Per la verifica dei livelli di servizio si richiede al Fornitore di dotarsi di strumenti informatici opportuni (tipo “dashboard” o “semaforo”) per la produzione di reports (“cruscotti”) con l'evidenziazione dei livelli di “guardia” sui servizi erogati. Tale informativa dovrà essere inoltrata mensilmente (entro il quinto giorno del mese successivo a quello di riferimento) al Responsabile Tecnico.

Il controllo “pianificato” del servizio in corso di erogazione deve avvenire invece su base settimanale. Il Fornitore ha l'obbligo di aggiornare settimanalmente i piani di lavoro delle singole attività e del servizio nel suo complesso. I reports prodotti (Piani di lavoro) dovranno essere inviati, via posta elettronica, verso il Responsabile Tecnico o di chi sarà per lui delegato.

Inoltre, con frequenza mensile, saranno indette dall'Amministrazione riunioni di verifica dell'avanzamento lavori (SAL).

Durante queste riunioni, che potrebbero eccezionalmente e su richiesta specifica da parte dell'Amministrazione, avere anche una diversa frequenza da quella stabilita, si esamineranno le problematiche relative alle attività in corso nonché saranno prese decisioni sul futuro avanzamento delle stesse attività (esigenze, nuova pianificazione, ecc.).

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile in un Repository, secondo specifiche da concordare (in fase di avvio del progetto) e comunque tenendo conto di alcune

caratteristiche in seguito specificate. La costituzione dell'ambiente tecnologico dovrà essere effettuata utilizzando prodotti software in linea con quelli utilizzati attualmente e che costituiscono l'infrastruttura tecnologica da mantenere.

## 7.5.1 Comunicazione tra Arlas e Fornitore

L'Amministrazione ha la necessità di garantirsi, con tempestività ed in modo appropriato, tutte le informazioni inerenti le attività svolte e da svolgersi nell'ambito dei servizi richiesti.

Il Fornitore, a tal proposito, dovrà predisporre un ambiente per la gestione generale del progetto. Tale ambiente sarà alimentato dal fornitore per tutta la durata del contratto e dovrà prevedere:

- La verifica e il controllo in tempo reale di ogni attività progettuale;
- Le versioni dei software e, più in generale, del codice rilasciato con relativa documentazione;
- I risultati raggiunti;
- Le attività e le azioni di manutenzione;
- I report dei livelli di servizio;
- Tutti gli altri documenti relativi alla fornitura;
- Piano di gestione della comunicazione delle attività

Le informazioni dovranno essere rese disponibili attraverso un'interfaccia semplice ed intuitiva, con la possibilità di aggregare dati ed informazioni e "profilabile" a seconda dei vari tipi di utente.

Il sistema rappresenta quindi il Repository di tutte le informazioni e il fornitore dovrà indicare le modalità di gestione che ritiene più adatte per la gestione del progetto. Il fornitore dovrà prevedere modalità e automatismi che impediscano, per quanto possibile, la modifica non autorizzata dei documenti da parte di terzi (non dell'ARLAS).

Inoltre si richiede che il Fornitore presenti un'appropriata pianificazione delle modalità di comunicazione, con chiara ed inequivocabile indicazione di coloro a cui essa è rivolta.

In particolare la comunicazione dovrà fornire:

- requisiti di comunicazione del Management
- informazioni da comunicare, incluso formato e livello di dettaglio;
- persona responsabile per la comunicazione delle informazioni;
- persona o gruppi che riceveranno l'informazione;
- metodi o tecnologie utilizzate per la trasmissione delle informazioni
- frequenza delle comunicazioni
- riferimenti (gestione dell'escalation - catena dei nominativi – verbali di riunione, ecc.)
- metodo di aggiornamento
- glossario



Tutte le comunicazioni ufficiali del fornitore in merito all'erogazione dei servizi, che dovranno essere cartacee e protocollate, dovranno essere indirizzate al Responsabile del Contratto.

Tutte le comunicazioni ufficiali dell'Amministrazione, che saranno anch'esse cartacee e protocollate, saranno indirizzate al Responsabile del Progetto. Tutte le altre comunicazioni dovranno invece pervenire via posta elettronica ed indirizzate secondo i criteri definiti nel Piano di gestione delle Comunicazioni.

## 8 - Figure professionali richieste e modalità di erogazione dei servizi

### 8.1 Figure professionali

I servizi richiesti nella presente gara saranno realizzati dall'aggiudicatario attraverso apposito gruppo di lavoro da questo costituito. Detto gruppo di lavoro deve garantire la seguente configurazione minima e i seguenti requisiti minimi richiesti:

**Esperto Senior (Project Manager)** con esperienza di almeno 10 anni nella progettazione e implementazione di sistemi e dispositivi nell'ambito delle politiche del lavoro e con pratica nel coordinamento di commesse di assistenza tecnica alle Amministrazioni Pubbliche. Tale figura coordina e pianifica le attività tecniche nonché assicura la supervisione metodologica delle attività. La figura deve avere una buona conoscenza degli aspetti normativi e organizzativi sulle tematiche del "lavoro". E' responsabile nei confronti del Committente dell'avanzamento dei servizi e dei risultati.

**Progettista di architetture di sistemi / Software Architect.** E' una figura professionale con elevata competenza applicativa e vista d'insieme su una o più filiere applicative in uso presso amministrazioni e soggetti che partecipano alla rete regionale dei servizi per il lavoro. E' in grado di orientare le scelte implementative, di tipo funzionale/applicativo, in relazione ai processi di business ed alla loro integrazione nell'ambito dell'architettura applicativa esistente e/o innovativa). Possiede un'approfondita conoscenza di molteplici piattaforme ed architetture tecnologiche in progetti complessi, con particolare attenzione ad aspetti di integrazione, trasportabilità, sicurezza. Effettua attività di consulenza interna su progetti/servizi per l'installazione, progettazione, configurazione, ottimizzazione ed integrazione di Sistemi.



**Analista specialista.** L'Analista specialista possiede una buona conoscenza delle tematiche legate al "Lavoro" sia per gli aspetti normativi che funzionali, ha buona conoscenza dei processi e del contesto organizzativo provinciale e regionale. Collabora con il Project Manager e con il software architect per la definizione di tutti gli aspetti architeturali e funzionali dell'applicativo. Si rapporta direttamente con i Funzionari dell'Arlas per l'analisi delle evoluzioni funzionali dell'applicazione. Ha inoltre il compito di tradurre i requisiti funzionali espressi dal committente in specifiche funzionali per gli sviluppi software, in coerenza con gli obiettivi concordati con il Capo Progetto, di seguire la realizzazione del sistema informatico e di coordinarne la fase di test. E' responsabile della redazione della documentazione tecnica, del manuale utente e del manuale di gestione. Partecipa all'installazione e all'avviamento del sistema curando l'addestramento e l'assistenza degli Utenti.

**Sviluppatore Esperto.** Lo sviluppatore esperto possiede una buona conoscenza delle tematiche legate al "Lavoro", ha in carico la traduzione dell'impostazione architeturale definita dal progettista in specifiche tecniche di dettaglio. Ha il compito di fornire indicazioni metodologiche e di sviluppo agli sviluppatori, occupandosi in prima persona dello sviluppo dei moduli più complessi e/o più importanti. Nell'attività quotidiana è il riferimento del Capo Progetto per tutte le attività e decisioni di carattere tecnico che non implicino l'intervento del Software Architect. Si rapporta costantemente con gli Analisti per lo sviluppo di nuovi moduli. Partecipa alla stesura della documentazione tecnica, del manuale utente e del manuale di gestione. Per quanto di competenza, partecipa all'installazione e all'avviamento del sistema curando anche l'addestramento e l'assistenza degli Utenti.

**Sviluppatore.** Lo sviluppatore, sulla base delle specifiche di dettaglio e/o delle indicazioni ricevute, ha il compito di realizzare routine, programmi, librerie di oggetti e di verificarne la funzionalità. Partecipa alla stesura della documentazione tecnica, del manuale utente e del manuale di gestione. Per quanto di competenza partecipa all'installazione e all'avviamento del sistema curando anche l'addestramento e l'assistenza degli Utenti.

**Operatore – Assistente Informatico.** L'operatore-assistente è un utilizzatore esperto dei sistemi applicativi utilizzati nel Sil Campania che ha il compito di dare supporto operativo alla gestione e fruizione del sistema. Si occupa dei servizi di help-desk di primo e secondo livello, dell'addestramento degli operatori dell'Arlas, della diffusione di informazioni sul corretto utilizzo e sulla manualistica del sistema.

**Esperto Statistico** con esperienza pluriennale nello studio, analisi e rappresentazione di fonti e di modelli statistici ed econometrici con esperienza nelle analisi attinenti al mercato del lavoro.

## 8.2 Condizioni e termini di espletamento delle attività

Si richiede che la Società offerente dichiari il possesso di almeno una sede operativa nell'ambito del territorio della Regione Campania. Qualora ne fosse priva, la Società offerente dovrà dichiarare il proprio impegno, in caso di aggiudicazione, ad aprire una sede operativa nel territorio della Regione Campania, atta a garantire continuità di presenza nell'espletamento del servizio.

Tutte le attività oggetto della presente gara dovranno essere svolte dalla Società aggiudicataria in stretto collegamento con i collaboratori dell'Arlas che dovranno essere messi in grado di seguire i lavori in modo puntuale.

Nell'ambito della redazione dell'offerta tecnica le Società concorrenti dovranno individuare le figure professionali che intendono impegnare e delle quali andranno specificate le competenze e la reale esperienza nel settore "lavoro" tramite curricula vitae.

Il gruppo così come indicato in sede di offerta tecnica, in caso di aggiudicazione non potrà essere modificato, se non per cause rilevanti e comunque sempre con l'assenso dell'Amministrazione regionale.

Qualora l'aggiudicatario, durante lo svolgimento dei servizi, dovesse trovarsi nella necessità di sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, dovrà preventivamente darne comunicazione all'Amministrazione regionale, indicando i nominativi e le referenze delle persone che intende proporre in sostituzione di quelle indicate al momento dell'offerta.

Al fine di rendere il più efficace possibile l'avvicendamento contrattuale, dopo la comunicazione dell'aggiudicazione definitiva, la Società aggiudicataria dovrà rendere disponibili le risorse necessarie al passaggio di consegne dall'attuale fornitore del servizio. La tipologia di figure professionali, il loro numero e le modalità di esecuzione di tale passaggio dovranno essere concordate con l'Amministrazione. La presa in carico di tale know-how dovrà avvenire a titolo non oneroso per l'Amministrazione; il periodo per la presa in carico è stimato in circa 60 giorni.

Entro il termine della fornitura, l'Aggiudicatario dovrà essere disponibile a trasferire il know-how acquisito all'Amministrazione o a terzi dalla stessa designati. Tale attività sarà remunerata secondo le tariffe del contratto vigente.

## 9. Livelli di servizio

Il Fornitore dovrà indicare gli obiettivi fissati e le metodologie di misurazione dei parametri indicati nel seguito per ogni servizio. Resta inteso che il Fornitore potrà indicare parametri aggiuntivi da utilizzare come paragone ulteriore della qualità del servizio.

### MAC

Il Fornitore dovrà rimuovere l'errore/malfunzionamento secondo i seguenti obiettivi "minimi":

LDS	Ambito di riferimento	Indicatore	Parametro	Tempi intervento	Tempi ripristino
MAC1	Manutenzione Applicativa	Disponibilità dell'applicazione	Tempo di indisponibilità agli utenti dell'intera applicazione	< 20" (95 % dei casi) < 60" (restante 5% dei casi)	4 ore (95 % dei casi) 8 ore (restante 5% dei casi)
MAC2	Manutenzione Applicativa	Indisponibilità delle funzionalità	Tempo di indisponibilità agli utenti delle funzionalità critiche dell'applicazione	< 20" (95 % dei casi) < 60" (restante 5% dei casi)	8 ore (95 % dei casi) 12 ore (restante 5% dei casi)
MAC3	Manutenzione Applicativa	Indisponibilità delle funzionalità	Tempo di indisponibilità agli utenti delle funzionalità non critiche dell'applicazione	< 20" (95 % dei casi) < 60" (restante 5% dei casi)	12 ore (95 % dei casi) 24 ore (restante 5% dei casi)

### Manutenzione Evolutiva

Rispetto alla manutenzione evolutiva e, per quanto applicabile, anche alla manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa, dovranno essere esplicitati i riferimenti qualitativi specifici che verranno adottati. Si dovranno tenere in considerazione almeno i seguenti elementi:

- Valori soglia di difettosità massima che si intende garantire
- Strutturazione del codice e metodi per garantire assenza di codice inerte
- Copertura dei test e, più in generale, testabilità del software
- Densità di commenti
- Prestazioni
- Valori soglia di scostamento rispetto alle stime

## Servizi di Supporto agli utenti

La finestra temporale e l'orario di copertura proposto per tale servizio sono i seguenti:

Finestra di erogazione del Servizio	Orario di copertura del Servizio
Dal Lunedì al Venerdì (non festivo)	09:00-18:00

### Servizio di Help Desk di primo livello

LDS	Ambito di riferimento	Indicatore	Parametro	Valore soglia	Periodo di osservazione
HD1	Servizio di HD di 1° Livello	Disponibilità generale del servizio	% Disponibilità media del servizio di Help-Desk rispetto ai seguenti orari: <i>lunedì-venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 18.00;</i>	<= 99,6%	Mensile
HD2	Servizio di HD di 1° Livello	Chiamate In Arrivo	Tempo massimo di attesa: Tempo massimo di attesa prima della risposta dell'operatore ( <i>tempo di risposta alla chiamata</i> ), valutato su base mensile.	<= 20 sec. (90% dei casi)	Mensile
	Servizio di HD di 1° Livello	<b>Tempo medio di risoluzione</b>	Tempo medio di risoluzione delle chiamate al I Livello:	<= 20 minuti	Mensile

### Servizio di Help Desk di secondo livello

LDS	Ambito di riferimento	Indicatore	Parametro	Valore soglia	Periodo di osservazione
AD1	Servizio di HD di 2° Livello	Presenza in carico delle richieste in caso di indisponibilità totale dei sistemi	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	<=30 minuti	Settimanale
AD2	Servizio di HD di 2° Livello	Presenza in carico delle richieste in caso di indisponibilità parziale critica dei sistemi	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	<=1 ora	Settimanale
	Servizio di HD di 2° Livello	Presenza in carico delle richieste in caso di indisponibilità parziale non critica dei sistemi	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	<=2 ore	Mensile

Il calcolo del livello di servizio deve tener conto di ogni richiesta di intervento, assegnata nel periodo di osservazione, in cui si sia reso necessario un intervento di ripristino dell'operatività.

Si precisa che in caso di problematiche di particolare rilevanza potranno essere concordate modalità e tempi di ripristino diversi da quanto indicato.

In via generale, per i servizi richiesti in questo Capitolato, per quanto applicabile, si deve fare riferimento al "Linee Guida sulla qualità dei beni e servizi ICT" (si veda il sito [http://www.digitpa.gov.it/qualita\\_ict/le-linee-guida](http://www.digitpa.gov.it/qualita_ict/le-linee-guida)) per la definizione e il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione, alla voce "Classi di fornitura per manutenzione migliorativa, adeguativa e correttiva (MAC), sviluppo e MEV di software ad hoc (SSW) e gestione sistemi (GCSI) per quanto riguarda i livelli di servizio offerti e la rendicontazione da fornire all'Amministrazione riguardo i livelli di servizio effettivamente erogati.

A fronte del non rispetto dei livelli di servizio offerti, sempre nel rispetto dei minimi richiesti, l'Amministrazione potrà applicare penali di 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento o relativi riproporzionamenti ad ore o numero di funzioni. La rilevazione delle misure necessarie a valutare il rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio durante il periodo di validità del contratto sarà a carico del fornitore, ove non diversamente specificato. La valutazione del rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio è effettuata dall'Amministrazione. Si sottolinea come l'Arlas garantirà al Fornitore il supporto informativo sui sistemi del Sil Campania già operativi nelle prime fasi progettuali.

## 10. Osservanza di leggi e regolamenti

La Società aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle norme di legge e di regolamento adottate dalle Autorità competenti in materia di contratti di lavoro e sicurezza e di quant'altro possa comunque interessare la presente procedura.

I servizi forniti nell'ambito della presente gara dovranno avere a riferimento la normativa nazionale tecnica in materia di protezione dei dati personali e accessibilità.

Si sottolinea in particolare:

### Sicurezza sul lavoro

Al fine di ottemperare agli obblighi previsti dall'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, l'Amministrazione regionale e la Società aggiudicataria si impegnano a cooperare per attuare le necessarie misure di prevenzione e protezione dei rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto. Si



precisa fin d'ora che, poiché le prestazioni previste dal presente capitolato sono di natura intellettuale, il D.U.V.R.I. non è necessario e che all'atto del contratto che verrà stipulato tra l'Amministrazione regionale e la Società aggiudicataria quest'ultima verrà notificata di tutti i dettagli e le caratteristiche ambientali che riguarderanno il luogo di lavoro.

E' comunque onere del Fornitore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività, il documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi all'attività svolta dallo stesso.

### **Riuso**

Ai sensi dell'art.69 del CAD, i programmi appositamente sviluppati per conto e a spese dell'Amministrazione saranno facilmente portabili su altre piattaforme e conformi alla definizione e regolamentazione effettuata da DigitPA.

Ai sensi del comma 4 dell'Art. 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale nel contratto stipulato con l'aggiudicatario saranno inserite le clausole, concordate con il fornitore, che tengano conto delle caratteristiche economiche ed organizzative di quest'ultime volte a vincolarlo per tutta la durata del presente appalto a fornire, su richiesta di altre Amministrazioni riusanti, servizi per consentire il riuso dei sistemi informativi Sil Campania e Osservatorio sul Mercato del Lavoro ovvero la manutenzione e l'aggiornamento dei medesimi.

### **Sicurezza, privacy e riservatezza**

La Società aggiudicataria dovrà garantire all'Amministrazione che i servizi di supporto informatico e l'eventuale trattamento di dati per conto dell'Amministrazione sono prestati in piena conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 30 giugno 2006, n. 196) ed eventuali integrazioni o successive modificazioni e che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato "B" del citato Codice.

L'Amministrazione si riserva di effettuare operazioni di auditing in ordine alle procedure adottate dalla Società aggiudicataria in materia di riservatezza, protezione di dati e programmi ed agli altri obblighi assunti.

La Società aggiudicataria non potrà conservare copia di dati personali di proprietà della Regione Campania eventualmente acquisiti nel corso della fornitura, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

La Società aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso per l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Amministrazione.

La Società aggiudicataria dovrà impegnarsi formalmente a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati personali, economici, finanziari, patrimoniali, statistici, e di qualunque altro genere di cui verrà a conoscenza in conseguenza dei servizi resi a favore dei sistemi informativi e informatici regionali, vengano considerati come riservati. Il personale deve inoltre essere adeguatamente istruito sugli aspetti normativi e giuridici inerenti alla riservatezza dei dati ed attenersi all'osservanza delle norme vigenti.

La Società aggiudicataria è responsabile nei confronti dell'Amministrazione per le violazioni all'obbligo di riservatezza commesse da propri dipendenti.

I dati tecnici relativi alle attività della Amministrazione, che dovranno essere portati a conoscenza della Società aggiudicataria al fine di realizzare i servizi oggetto della presente fornitura, non saranno considerati come riservati a meno di una espressa indicazione formulata per iscritto.

### **Accessibilità**

I servizi resi dovranno rispondere ai criteri di accessibilità definiti dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", e successive integrazioni e variazioni, in particolare dal Decreto Ministeriale 8 agosto 2005.

Il rispetto dei requisiti di accessibilità verrà verificato dall'Amministrazione all'atto della consegna da parte della Società aggiudicataria attraverso le verifiche preliminari al rilascio in produzione, prima della messa on line del sito e delle applicazioni o di loro modifiche sostanziali.

L'Amministrazione inoltre si riserva in qualunque momento, su propria iniziativa o su segnalazione di terzi, di effettuare verifiche di accessibilità ed usabilità dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico resi dalla Ditta aggiudicataria, la quale dovrà provvedere, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, alla messa a norma di quanto eventualmente riscontrato difforme a seguito di tali verifiche.