

CONSIP

ACCORDI QUADRO AVENTI AD OGGETTO SERVIZI
 APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD E SERVIZI DI DEMAND
 E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI
 TERZA EDIZIONE

LOTTO 1

PIANO OPERATIVO
ODA NR. 8333794

RTI ENGINEERING



SOMMARIO

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE	1
INTRODUZIONE	2
CONTESTO	2
SCOPO	4
CAMPO DI APPLICAZIONE	7
ACRONIMI E GLOSSARIO	9
ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	10
IMPORTO CONTRATTUALE E QUANTITÀ PREVISTE PER I SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA	10
SERVIZI REALIZZATIVI	10
SERVIZI DI MANUTENZIONE	10
SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT	10
SERVIZI ACCESSORI	10
DELIVERABLE DELLA FORNITURA	10
SERVIZIO DI FORNITURA	10
SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE (SVI)	11
MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MAD)	11
SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT (SA)	12
GESTIONE OPERATIVA	12
ATTIVITÀ IN CARICO ALLE AZIENDE E QUOTE DI RTI	13
QUOTA E PRESTAZIONI IN SUBAPPALTO	13
CV DELLE RISORSE PROFESSIONALI	14
RESPONSABILI E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	14

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE

DENOMINAZIONE AMMINISTRAZIONE	ASPAL (Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro)
INDIRIZZO	Via Is Mirrionis n. 195
CAP	09122
COMUNE	Cagliari
PROVINCIA	CA
REGIONE	Regione Autonoma della Sardegna
CODICE FISCALE	92028890926
CODICE IPA	aril_
INDIRIZZO MAIL	lav.agenzia.regionale@regione.sardegna.it
PEC	agenzia lavoro@pec.regione.sardegna.it
REFERENTE AMMINISTRAZIONE	Andrea Matta
RUOLO	Responsabile Unico del Procedimento
TELEFONO	3281163715
INDIRIZZO MAIL	anmatta@regione.sardegna.it
MAIL PEC	agenzia lavoro@pec.regione.sardegna.it

INTRODUZIONE

CONTESTO

L'Agenzia sarda per le politiche attive del lavoro – Agenzia sarda pro su traballu, ASPAL, è stata istituita con la legge regionale 17 maggio 2016, n. 9 "Disciplina dei servizi e delle politiche per il lavoro".

L'ASPAL è un organismo tecnico della Regione dotato di personalità giuridica, di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile e di proprio personale; le funzioni e le attività dell'ASPAL sono esercitate in conformità alla programmazione regionale e agli indirizzi deliberati dalla Giunta regionale.

L'attività dell'ASPAL è regolata dalla legge istitutiva, L.R. 17 maggio 2016 n. 9, dallo Statuto, approvato con DGR 37/11 del 21.6.2016, dai principi e dalle norme della L.R. 13 novembre 1998, n. 31, e s.m.i., dagli atti di indirizzo approvati dalla Giunta regionale e dai provvedimenti di gestione e di organizzazione emanati nell'esercizio della propria autonomia.

All'ASPAL è attribuita l'erogazione dei servizi per il lavoro e la gestione delle misure di politica attiva connesse alle funzioni e ai compiti della Regione disciplinati dalla L.R. 17 maggio 2016 n. 9, nonché, tutti gli altri compiti in materia di lavoro a essa affidati dalla Giunta regionale.

Tra le principali funzioni attribuite all'ASPAL:

svolge le funzioni di Osservatorio regionale del mercato del lavoro in collegamento con il Servizio della statistica regionale e avvalendosi del sistema informativo di cui all'articolo 9 della L.R. 17 maggio 2016 n. 9 allo scopo di fornire un supporto alla programmazione regionale;

provvede alla gestione operativa, per le parti di competenza, del sistema informativo regionale di cui all'articolo 9 della L.R. 17 maggio 2016 n. 9.

L'Assessorato del lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale, in merito al sistema informativo regionale del lavoro "SIL", si avvale dell'ASPAL che provvede alla gestione operativa, per le parti di competenza.

A seguito della deliberazione N.3/4 del 28.01.2021 recante come oggetto "Revisione Piano attuativo regionale di potenziamento dei Centri per l'impiego (CPI) dell'Agenzia sarda per le politiche attive del lavoro (ASPAL). Adeguamento indirizzi operativi di cui al Decreto del Segretario del Ministero delle Politiche Sociali e del Lavoro n. 31/0000123 del 4.9.2020 e deliberazione della Giunta regionale n. 58/1 del 20.11.2020" è stato approvato il Piano di Potenziamento dei Centri per l'Impiego della Regione Autonoma della Sardegna in allegato alla delibera. La stessa è stata successivamente integrata e rivista con nota prot. nr.46548/2021 del 25/05/2021 recante come oggetto 'Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro. Piano regionale Sardegna prot. n. 5545 del 02/02/2021 – richiesta integrazioni nota vs. prot.n. 4387 del 30/4/2021'. La stessa è stata recepita e approvata nella verifica di coerenza dei Piani regionali di potenziamento con il "Piano Nazionale Straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego" con nota del Ministero del Lavoro e Politiche Sociali nr. 31.0006948 del 22/07/2021 recante in oggetto 'Piano regionale Sardegna'. Il "Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro. Piano regionale Sardegna" è inserito, per la parte finanziaria e strategica, all'interno del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza contenuto approvato con Decisione di esecuzione del Consiglio dei Ministri nr. 10160/21 del 13 luglio 2021; il suddetto, diviso per Missioni, Componenti e Investimenti ingloba il Piano di Potenziamento regionale Sardegna in M5C1 – Politiche per il lavoro all'interno dell'Investimento 1.1: Potenziamento dei Centri per l'Impiego. Ne consegue che il contratto esecutivo è finanziato in tutto con le risorse previste dal Regolamento (UE) 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021.

Il Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale "SIL Sardegna" rientra in un vasto Programma della Regione Sardegna di trasformazione e modernizzazione dei servizi pubblici per il lavoro e la formazione professionale; il sistema, che gestisce ed eroga i servizi pubblici per il lavoro e la formazione professionale della

Regione Sardegna, è accessibile ai cittadini, imprese e ai soggetti istituzionali competenti in materia di mercato del lavoro e formazione professionale, secondo i rispettivi ruoli, funzioni e compiti. In base all'articolo 9 della L.R. 17 maggio 2016 n. 9. il Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione Professionale "SIL Sardegna" rappresenta uno strumento di erogazione e di accesso ai servizi previsti dalla presente legge, costituisce la base informativa per la formazione del fascicolo elettronico del lavoratore e persegue finalità statistiche e di monitoraggio delle politiche del lavoro; il sistema è realizzato con tecniche di interoperabilità e in un'ottica di scambio di dati e di integrazione con altri sistemi informativi regionali, statali e degli enti locali, al fine di costituire un patrimonio informativo comune in materia di lavoro, di istruzione e sociale.

Con Determinazione n. 501/6525 del 02/08/2024 RAS ha indetto la procedura aperta per l'affidamento dei Servizi prodotti per il Re-Architect in cloud e la trasformazione digitale del SIL Sardegna (<https://www.regione.sardegna.it/atti-bandi-archivi/atti-amministrativi/bandi/17225982454336>). Nelle more della conclusione della stessa, ha inteso dare continuità ai servizi previsti nel corrente "contratto principale" prot. n. 12232/cont/5 del 31/03/2020 di "Servizi per la trasformazione digitale dei servizi per il lavoro nell'ecosistema del welfare regionale" stipulato, a seguito di procedura aperta, tra la Regione - Servizio supporto all'AdG FSE 2014-2020 e la società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. mandataria del RTI con Eustema SpA e GPI SpA mandanti, nonché ai relativi servizi "analoghi" contratto prot. 009424/Cont/4 del 15/02/2023. La continuità è garantita dalla proroga tecnica richiesta dal RUP del citato contratto, mediante protocollo n. 0063738 del 25/09/2024, alle società aggiudicatrici, ai sensi di quanto stabilito alla Sez. 6 del Disciplinare "Durata del contratto e valore dell'appalto".

Al fine di integrare il contratto in essere, ASPAL ha aderito all'Accordo Quadro Lotto 1 "Servizi applicativi in ottica cloud" per i seguenti servizi:

- Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software (SVI);
- Servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD);
- Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS).

e i seguenti servizi accessori:

- Servizio di Gestione Operativa (SGO).

Tali interventi dovranno tenere conto della suddetta procedura e, quindi, dovranno essere utilizzate tecnologie e metodologie idonee e coerenti al Re-Architect in ottica cloud previsto con tale procedura.

Di seguito si elencano i diversi interventi utili al soddisfacimento delle esigenze della presente Amministrazione che sono stati individuati rispetto alla procedura Consip:

- interfacciamento e l'interoperabilità con altri software
- adattamento alle nuove normative
- miglioramento delle prestazioni e della facilità di utilizzo
- implementazione di nuove funzionalità per migliorare l'esperienza utente
- monitoring delle prestazioni in tempo reale per identificare e risolvere tempestivamente i problemi riducendo i tempi di blocco sistemico
- ottimizzazione della documentazione tecnica e delle risorse di supporto per gli utenti
- consulenza, assistenza tecnica di supporto e affiancamento.

In merito agli aspetti di carattere tecnologico e architettonico, il riferimento è rappresentato dalle evoluzioni promosse nell'ambito della citata procedura di affidamento (Determinazione n. 501/6525 del 02/08/2024 della RAS) per i servizi di Re-Architect. A tal proposito, come già indicato, l'Agenzia intende attivare una linea di servizio accessoria, il servizio di Gestione Operativa (SGO): il servizio è costituito dalle attività volte alla supervisione, al monitoraggio, alla manutenzione e alla gestione operativa dei sistemi dell'Amministrazione. Tale servizio integra

e non sostituisce gli interventi di Gestione Applicativa in Cloud (GAC) e Gestione Operativa in Cloud (GOC) oggetto della procedura di affidamento "Servizi prodotti per il Re-Architect in cloud e la trasformazione digitale del SIL Sardegna".

L'Agenzia ha individuato delle opportunità per ottimizzare l'esperienza del cittadino nell'uso del sistema e per garantire che i servizi siano erogati in modo più efficiente e soddisfacente. Queste esigenze possono riguardare miglioramenti tecnologici, miglioramenti nei processi operativi, o qualsiasi altra modifica ritenuta necessaria per garantire che il sistema informativo del lavoro possa fornire servizi di alta qualità ai cittadini. L'obiettivo è quindi quello di massimizzare i benefici offerti dal sistema informativo, contribuendo al benessere e alla soddisfazione dei cittadini che ne fanno uso.

SCOPO

Come indicato nel paragrafo dedicato al contesto, l'ASPAL intende integrare l'attuale SIL Sardegna prevedendo una serie di sviluppi strettamente connessi all'ambito dei servizi digitali per il lavoro. A questo proposito, nel seguito sono indicate alcune soluzioni che Engineering adotterà al fine di rispondere al fabbisogno espresso dall'Amministrazione.

Cruscottistica di monitoraggio

Valorizzando le competenze di Engineering nell'ambito della Business Intelligence e della rappresentazione dei dati, si intende realizzare una piattaforma centralizzata che raccolga e visualizzi in tempo reale le informazioni di interesse dell'Amministrazione rispetto a dimensioni predeterminate (KPI) aventi ad oggetto i macrotemi individuati dal Piano dei Fabbisogni:

- Monitoraggio dei LEP
- Andamento dei servizi
- Operatività dei CPI
- Monitoraggio direzionale
- Competenze e matching

La nuova piattaforma, comunque inclusa nel corredo applicativo SIL, sarà valorizzata anzitutto mediante il database "diffuso" del SIL Sardegna, nel quale confluiscono dati inerenti alle Comunicazioni Obbligatorie e ai relativi rapporti di lavoro, oltre che l'insieme di processi digitali strumentali all'erogazione dei servizi. Saranno poi previste integrazioni con sistemi esterni, così da accedere alla rete di informazioni collaterali ai servizi per il lavoro (dati patrimoniali, civili e previdenziali) che consentono di monitorare in particolare il profilo dell'utenza e disegnare prestazioni personalizzate.

Il disegno della soluzione si fonderà due tre principali livelli: Raccolta dati ETL (Extract, Transform, Load), Elaborazione e Visualizzazione, a cui si aggiungeranno aspetti relativi all'integrazione (mediante API e meccanismi sincroni) e sicurezza, attraverso controlli su ruoli/accessi/utilizzo.

Dal punto di vista funzionale, la piattaforma risponderà alle esigenze sottese a ciascuno dei cruscotti interessati. Sarà dunque possibile monitorare aspetti relativi alla qualità e all'efficacia del servizio offerto (soddisfazione degli utenti, tempo medio di risposta al fabbisogno, tasso di completamento dei percorsi di presa in carico, corrispondenza tra desiderata occupazionali ed esito), anche incrociando il fabbisogno dell'utenza e le incombenze di governance in capo all'ASPAL. Infine, particolare attenzione verrà dedicata alla BI funzionale all'Incontro tra Domanda e Offerta di lavoro, dove i nuovi strumenti consentiranno il ridisegno dell'attuale Borsa Lavoro introducendo meccanismi di incrocio più "fini", basati sulle potenzialità espresse dall'Intelligenza Artificiale e sulla capacità di quest'ultima di valorizzare la disponibilità delle informazioni relative al fabbisogno occupazione e di competenze.

Sulla base delle specifiche esigenze rilevate nel corso della requisitazione, saranno individuati gli strumenti privilegiati (Knowage, PowerBI, Tableau, applicazioni ex-novo), comunque pienamente configurabili e parametrizzabili.

Cooperazione applicativa

Per garantire un accesso più tempestivo alle informazioni e favorire il raccordo istituzionale, verranno adottate logiche di cooperazione applicativa uniformi per l'interazione con quelle amministrazioni il cui patrimonio di dati è essenziale per il corretto funzionamento del SIL. Le principali, indicate anche dal Piano dei Fabbisogni, sono l'INPS, l'Agenzia delle Entrate e l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), dai cui sistemi è possibile accedere alle informazioni reddituali, contributive, fiscali e anagrafiche.

Attualmente, il recupero di tali informazioni avviene attraverso processi eterogenei, spesso caratterizzati da tempistiche dilatate e aggiornamenti poco frequenti, con il rischio di discrepanze e disallineamenti che incidono sull'efficacia dei servizi erogati. Si intende rimediare a queste criticità implementando meccanismi di accesso ai dati basati su richieste sincrone che favoriscano il recupero immediato, superando la dipendenza da trasmissioni periodiche.

Le integrazioni permetteranno inoltre l'individuazione delle discrepanze tra le informazioni presenti nel SIL e quelle restituite dalle banche dati centrali, con effetti di bonifica del database del sistema lavoro, nonché la rilevazione di anomalie in merito ai dati reddituali e contributivi.

Un'ulteriore integrazione è quella che con l'Atlante delle Professioni la quale, dettagliando le figure professionali e le competenze richieste, sarà impiegata anzitutto come strumento a supporto delle attività di Incontro Domanda/Offerta di lavoro attraverso la standardizzazione delle classificazioni tra livelli istruzionali.

Collocamento mirato

Si procederà alla strutturazione di un sistema centralizzato di gestione delle pratiche relative al collocamento mirato, con un focus particolare sulla semplificazione degli adempimenti, sul rafforzamento dei controlli e sul miglioramento delle attività di monitoraggio e valutazione. Saranno inoltre introdotti strumenti specifici per monitorare il ciclo occupazionale, consentendo la distinzione tra i cittadini assunti con la disabilità dichiarata e quelli che, pur rientrando nel perimetro della L. 68, sono stati assunti senza che la disabilità fosse formalmente comunicata. Tale funzionalità faciliterà l'analisi delle dinamiche occupazionali, concentrandosi sull'efficacia delle misure di inclusione lavorativa.

CPI Virtuale

Ciclicamente i servizi pubblici vedono un naturale avvicendamento dell'utenza finale, seppure accompagnato da periodi di transizione. È abitudine che il sistema si trovi nella condizione di ridisegnare il proprio approccio all'erogazione dei servizi, tentando di stabilire un dialogo amministrativo e tecnologico con una nuova generazione e le prassi che la caratterizzano.

Pertanto, si procederà a dare impulso allo sviluppo del c.d. CPI Virtuale, anzitutto secondo le due direzioni stabilite dall'ASPAL nel PF: l'introduzione dei servizi di videocall e di un Assistente Virtuale.

Per rispondere alla necessità di integrare i servizi di videochiamata e web meeting all'interno della piattaforma SIL, verrà sviluppata una soluzione che garantisca un'interazione quanto più simile a quella di un incontro in presenza. Lo strumento sarà integrato con il back-office e il front-office del SIL, al fine di pianificare in modo centralizzato i colloqui online, renderli visibili nel sistema e sincronizzarli con le disponibilità degli operatori, nonché gestire gli esiti degli appuntamenti, alimentando automaticamente i flussi informativi e aggiornando la scheda dell'utente in maniera sincrona.

La piattaforma scelta e/o sviluppata per il web meeting e webinar supporterà videochiamate singole o di gruppo, includerà funzionalità di condivisione dello schermo, chat e registrazione delle sessioni (utilizzabile quindi anche a fini didattici). Inoltre, sarà possibile archiviare i materiali per consentirne la fruizione futura.

Parallelamente, si lavorerà all'implementazione di un operatore virtuale progettato per supportare i servizi del SIL attraverso l'utilizzo di tecnologie di IA. Il sistema si baserà su algoritmi di machine learning, che permetteranno all'assistente virtuale di adattarsi in tempo reale alle richieste degli utenti, apprendendo dalle interazioni precedenti e migliorando progressivamente la capacità di rispondere in modo pertinente e contestualizzato. Sarà in grado di gestire sia interazioni vocali che chat, assicurando un'esperienza multicanale, e sarà progettato per evolvere nel tempo, con aggiornamenti periodici basati su nuove esigenze, normative o feedback degli utenti. L'assistente virtuale guiderà gli utenti in percorsi personalizzati, offrendo accesso a opportunità lavorative, percorsi formativi, prenotazioni di appuntamenti presso enti accreditati e supporto nella creazione di CV. Inoltre, l'operatore virtuale potrà essere integrato in ambienti di Realtà Immersiva (Metaverso), simulando l'interazione e fornendo supporto agli utenti "avatar" durante l'esperienza di orientamento al lavoro e alla formazione all'interno di stanze virtuali di un Centro per l'Impiego in cui verranno gestiti colloqui personalizzati, attraverso un'interfaccia conversazionale avanzata. L'operatore virtuale sarà in grado di guidare l'utente nella definizione del proprio profilo professionale, suggerendo corsi di formazione mirati e indirizzandolo verso opportunità lavorative, e potrà proporre attività come la redazione di documenti o la preparazione per un colloquio di lavoro.

Gli assistenti digitali saranno anche in grado di supportare gli operatori dei CPI, ad esempio, nella compilazione e aggiornamento dei CV, nella ricerca di offerte di lavoro compatibili con i profili dei cittadini e nell'inserimento di nuove offerte di lavoro, ottimizzando la gestione delle attività quotidiane. L'interazione tra l'operatore e l'assistente digitale avverrà tramite una finestra di chat conversazionale progettata per fornire un supporto informativo mirato e strutturato su tematiche predefinite: l'assistente accoglierà l'operatore con una serie di pulsanti preconfigurati, che consentiranno un avvio rapido della conversazione, permettendo inoltre all'operatore di inserire direttamente la propria richiesta nel campo di input.

La combinazione di strumenti di videochiamata e assistenti digitali assicurerà l'efficacia della digitalizzazione dei servizi offerti dal SIL, permettendo di raggiungere gli obiettivi di inclusione sociale e di ottimizzazione dei processi, in linea con le esigenze previste dal PNRR.

Open Data e Comunicazioni Obbligatorie

Il progetto di aggiornamento del SIL, noto come OML 2.0, prevede il rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica il miglioramento delle capacità di diffusione dei dati. L'adozione di soluzioni tecniche avanzate garantirà la compatibilità del sistema con le richieste di trasparenza, assicurando la diffusione dei dati attraverso formati standardizzati e accessibili. Il processo di gestione si baserà su un flusso ETL (Extract, Transform, Load), che prevede l'estrazione delle informazioni dal SIL e il caricamento mensile in modalità incrementale nel Data Warehouse per l'analisi. Le informazioni verranno poi rese disponibili attraverso sistemi di dashboard avanzate, che permetteranno di visualizzare dati strategici, articolati in almeno cinque aree chiave:

- *Comunicazioni Obbligatorie (CO):* Le Comunicazioni Obbligatorie costituiscono una fonte essenziale di informazioni sulle dinamiche del mercato del lavoro, fornendo dati in tempo reale su assunzioni, cessazioni, trasformazioni e proroghe dei contratti. La loro pubblicazione in formato Open Data permetterà di analizzare in modo approfondito le tendenze occupazionali, le tipologie contrattuali più diffuse e i settori economici maggiormente coinvolti: le dashboard, infatti, forniranno un quadro chiaro sulle assunzioni sulla base di diverse caratteristiche del lavoratore, come genere, fascia d'età, titolo di studio, cittadinanza. Sarà possibile impostare un periodo temporale di riferimento, e navigare i dati attraverso mappe interattive con vista sui settori più richiesti in relazione a un profilo professionale o ad una particolare area geografica di interesse, oltre al monitoraggio dell'andamento delle assunzioni nel tempo evidenziando i mesi con maggiore attività occupazionale.
- *Programmi di politica attiva del lavoro:* Particolare attenzione sarà dedicata ai dati relativi ai programmi di politica attiva, con un focus sul Programma GOL, uno degli strumenti più rilevanti per il reinserimento lavorativo e la formazione professionale. La pubblicazione di queste informazioni permetterà di monitorare l'efficacia delle misure adottate, fornendo dettagli sui beneficiari, sui cluster di assegnazione, sui percorsi formativi erogati ai beneficiari, sulle tipologie di intervento più performanti e sui tassi di reinserimento nel mercato del lavoro. Le dashboard, infatti, offriranno una visione strutturata di diversi interventi, quali ad

esempio il conferimento della Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID), mostrando il numero di dichiarazioni rilasciate ai cittadini in cerca di occupazione con la possibilità di filtrare per anno, parametri di genere, classe di età, provincia e CPI di riferimento, o cruscotti dedicati alle informazioni relative alla stipula dei Patti di Servizio formalizzati tra cittadino e CPI, con vista sull'andamento mensile attraverso l'utilizzo di grafici e rappresentazioni geografiche su mappa.

- *Stati occupazionali*: La diffusione di dati sugli stati occupazionali offrirà un quadro dettagliato sulla distribuzione di occupati, disoccupati e inattivi, con possibilità di analisi disaggregate per età, genere, area geografica e settore economico.
- *Titoli di studio e formazione*: L'integrazione dei dati sui titoli di studio permetterà di analizzare il livello di istruzione della popolazione e il suo allineamento con le esigenze del mercato del lavoro.
- *Servizi erogati dai Centri per l'Impiego*: La pubblicazione dei dati relativi ai servizi offerti dai CPI consentirà di valutare l'efficacia del sistema pubblico di intermediazione, permettendo di identificare margini di miglioramento nel rispondere alle esigenze di cittadini e imprese.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Le evoluzioni oggetto dell'affidamento insistono sul SIL Sardegna, sistema dedicato all'erogazione dei servizi per il lavoro, articolato principalmente nel Monitor Web (strumento di Back Office) e nei servizi interconnessi di SardegnaLavoro (Front End), interfaccia per i cittadini che usufruiscono della piattaforma del SIL. Questi strumenti, attualmente, permettono la gestione di una vasta gamma di procedure informatizzate all'interno del Sistema Informativo del Lavoro tra cui: la gestione dei Servizi per il Lavoro, delle istruttorie e delle concessioni, la gestione degli Avvisi Pubblici, la gestione dei sistemi di monitoraggio, controllo e gestione dei fondi Comunitari e la partecipazione alle procedure legate all'attuazione del Programma GOL e di tutti i servizi attualmente attivi.

Il SIL è un sistema informatico gestionale di lavoro ed è costituito da nodi applicativi. Ciascun sistema svolge funzioni specifiche e, attraverso servizi di cooperazione applicativa, lavora in sinergia a livello nazionale con i sistemi delle altre Regioni, di ANPAL, del Ministero del Lavoro, Inps, MEF.

Il sistema utilizza una piattaforma modulare che può essere suddivisa in due componenti applicative interconnesse. La prima componente è dedicata alla gestione degli aspetti amministrativi, assicurando la corretta applicazione della normativa nazionale e regionale e gestendo i relativi procedimenti. La seconda componente si concentra sulla gestione dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego, tra cui l'orientamento, la raccolta delle competenze e disponibilità dei lavoratori, l'acquisizione delle offerte di lavoro provenienti dalle aziende, e l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro. Questo sistema è utilizzato sia per le attività di front-office che per quelle di back-office.

Il sistema è progettato con automatismi e controlli per garantire la sicurezza e la qualità dei dati, e la sua configurabilità permette di adattarsi alle diverse impostazioni organizzative adottate da ciascuna Amministrazione. Sono attivi, inoltre, scambi informativi con il sistema regionale della Formazione Professionale, che contribuiscono ad una maggiore integrazione e collaborazione tra i vari componenti del sistema.

Inoltre, è stata sviluppata un'applicazione mobile che offre i servizi e le funzionalità del sistema SIL in modo semplice e accessibile. L'APP consente ai fruitori dei servizi del SIL di accedere alle funzionalità direttamente dai propri dispositivi mobili. Essa contribuisce a migliorare l'accessibilità e l'efficienza del sistema, oltre a consentire agli utenti di usufruire dei servizi anche in mobilità.

Il SIL rappresenta, quindi, il fulcro operativo attraverso il quale si svolgono e si coordinano molteplici attività legate al mondo del lavoro: dalla gestione dei Servizi per il Lavoro alla supervisione delle istruttorie, concessioni e avvisi pubblici, fino alla regolamentazione dei processi formativi e di monitoraggio, ragion per cui è fondamentale portare avanti i progetti e gli sviluppi attualmente in essere garantendo continuità e innovazione verso i futuri servizi del Lavoro.

Il "SIL Sardegna" è un sistema web-based, accessibile da un client standard che supporta i più comuni browser. Da un punto di vista architetturale, il sistema è stato realizzato sulle seguenti piattaforme:

- Sistemi operativi server Microsoft Windows Server 2012 R2;
- RDBMS Microsoft Sql Server 2008 R2 Enterprise;
- Framework applicativo Microsoft .Net Framework 3.5 e .Net Core 6.0;
- Application Server Microsoft Internet Information Services 7.0.

Sopra questi elementi si sviluppa l'applicazione Web vera e propria, che si articola su tre livelli logico- funzionali:

- Il livello di presentazione, rappresentato dall'interfaccia utente, che si occupa di acquisire i dati e mostrare a video i risultati, secondo criteri di usabilità, intuitività e semplicità d'uso. A questo livello viene delegata anche una parte della logica applicativa, con lo scopo principalmente di implementare un supporto per un agevole inserimento dei dati inseriti dall'utente nonché di effettuare una prima validazione formale e logica sugli stessi;
- Il livello intermedio, o livello applicativo, che implementa la cosiddetta *business logic*, cioè l'insieme delle logiche e processi che realizzano le funzionalità erogate dal sistema delegate al trattamento e salvataggio dei dati persistenti su RDBMS;
- Il terzo livello, o livello dati, che rappresenta l'insieme dei servizi offerti da un'applicazione totalmente indipendente dal Web, avente l'obiettivo di fornire all'applicazione l'accesso strutturato ai dati, la loro manipolazione e interrogazione efficiente. Tale livello è costituito dal RDBMS.

ACRONIMI E GLOSSARIO

Indicare le definizioni rilevanti per la fornitura e l'ambito di riferimento delle stesse

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE ESTESA
AQ	Accordo Quadro
ASPAL	Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro
CE	Contratto Esecutivo
GG/PP	Giorni Persona
ICT, IT	Information and Communication Technology, Information Technology
OT	Offerta Tecnica
PA, PPA	Pubblica Amministrazione, Pubbliche Amministrazioni
PF	Piano dei Fabbisogni dell'ASPAL
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
RUAC del CE	Responsabile Unico delle attività contrattuali relativo al Contratto Esecutivo
SIL	Sistema Informativo del Lavoro

ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Per i servizi in ambito al presente Contratto Esecutivo, il RTI adotterà l'organizzazione come esposta nell'Offerta Tecnica, cui si fa riferimento per maggiori dettagli.

IMPORTO CONTRATTUALE E QUANTITÀ PREVISTE PER I SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

L'importo contrattuale è pari a 1.848.842,62 € (*unmilioneottocentoquarantottomilaottocentoquarantadue/62*) IVA esclusa.

Le tabelle seguenti riportano le quantità previste per i servizi oggetto di fornitura, comprensive delle relative metriche:

SERVIZI REALIZZATIVI

Servizio	Modalità	Metrica	Dimensionamento	Fabbisogno
Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software (SVI)	Progettuale a corpo per ciascun intervento	Giorno Team ottimale Sviluppo e MEV	Giorni/Team pari a 8 ore lavorative	9.242

SERVIZI DI MANUTENZIONE

Servizio	Modalità	Metrica	Dimensionamento	Fabbisogno
Manutenzione Adeguativa (MAD)	Progettuale a corpo per ciascun intervento	Giorno Team ottimale MAD-MAC	Giorni/Team MAD-MAC totali previsti per il periodo del servizio	2.644

SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT

Servizio	Modalità	Metrica	Dimensionamento	Fabbisogno
Supporto Tecnico-Specialistico ICT (SS)	Progettuale a corpo per ciascun intervento	Giorno Team ottimale di Supporto Tecnico-Specialistico ICT	Giorni/Team pari a 8 ore lavorative	616

SERVIZI ACCESSORI

Servizio	Modalità	Metrica	Dimensionamento	Fabbisogno
Gestione Operativa	Progettuale a corpo per ciascun intervento	Giorno Team ottimale di Gestione Operativa	Giorni/Team pari a 8 ore lavorative	660

DELIVERABLE DELLA FORNITURA

Il Fornitore provvederà alla produzione dei deliverable previsti per ciascun servizio oggetto della fornitura, nonché degli ulteriori deliverable indicati nell'OT dell'Accordo Quadro.

SERVIZIO DI FORNITURA

Il servizio di fornitura sarà attivato, come specificato nel Piano dei Fabbisogni, secondo le seguenti tempistiche ed indicazioni organizzative di ogni specifico servizio di seguito riportate:

SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE (SVI)**Attivazione del Servizio**

L'attivazione del servizio di "Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software" è prevista indicativamente per il 03/03/2025. Tale data potrà essere anticipata o posticipata in funzione dei tempi di conclusione dell'iter di adesione.

Vincoli Temporali

La durata del servizio è connessa ai tempi di rendicontazione previsti dalla normativa vigente in merito ai fondi PNRR Missione 5 C1 Politiche per il Lavoro (Regolamento UE 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento UE 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021), la quale stabilisce il termine ultimo del 31/12/2025. Tale data è dunque da intendersi quale scadenza contrattuale, fatte salve, in corso d'opera, diverse disposizioni normative che consentano un differimento dei citati tempi di rendicontazione e, conseguentemente, un prolungamento della durata del servizio.

Erogazione e Consuntivazione

Le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore, salve specifiche e limitate attività on-site individuate in corso d'opera. Il luogo di erogazione dei servizi potrà essere modificato anche durante la vigenza del contratto. La consuntivazione delle attività svolte sarà regolata secondo quanto previsto nel "Piano di Lavoro del servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software" del Fornitore.

Cronoprogramma

Dal momento che la presente iniziativa è costituita da una pluralità di interventi, i singoli interventi verranno puntualmente qualificati e pianificati temporalmente. Il cronoprogramma verrà pertanto prodotto in base alle esigenze di attivazione concertate con l'ASPAL.

MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MAD)**Attivazione del Servizio**

L'attivazione del servizio di "Manutenzione Adeguativa (MAD)" è prevista indicativamente per il 03/03/2025. Tale data potrà essere anticipata o posticipata in funzione dei tempi di conclusione dell'iter di adesione.

Vincoli Temporali

La durata del servizio è connessa ai tempi di rendicontazione previsti dalla normativa vigente in merito ai fondi PNRR Missione 5 C1 Politiche per il Lavoro (Regolamento UE 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento UE 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021), la quale stabilisce il termine ultimo del 31/12/2025. Tale data è dunque da intendersi quale scadenza contrattuale, fatte salve, in corso d'opera, diverse disposizioni normative che consentano un differimento dei citati tempi di rendicontazione e, conseguentemente, un prolungamento della durata del servizio.

Erogazione e Consuntivazione

Le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore, salve specifiche e limitate attività on-site individuate in corso d'opera. Il luogo di erogazione dei servizi potrà essere modificato anche durante la vigenza del contratto. La consuntivazione delle attività svolte sarà regolata secondo quanto previsto nel "Piano di Lavoro del servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD)" del Fornitore.

Cronoprogramma

Dal momento che la presente iniziativa è costituita da una pluralità di interventi, i singoli interventi verranno puntualmente qualificati e pianificati temporalmente. Il cronoprogramma verrà pertanto prodotto in base alle esigenze di attivazione concertate con l'ASPAL.

SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT (SA)**Attivazione del Servizio**

L'attivazione del servizio di "Supporto Tecnico-Specialistico ICT" è prevista indicativamente per il 03/03/2025. Tale data potrà essere anticipata o posticipata in funzione dei tempi di conclusione dell'iter di adesione.

Vincoli Temporal

La durata del servizio è connessa ai tempi di rendicontazione previsti dalla normativa vigente in merito ai fondi PNRR Missione 5 C1 Politiche per il Lavoro (Regolamento UE 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento UE 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021), la quale stabilisce il termine ultimo del 31/12/2025. Tale data è dunque da intendersi quale scadenza contrattuale, fatte salve, in corso d'opera, diverse disposizioni normative che consentano un differimento dei citati tempi di rendicontazione e, conseguentemente, un prolungamento della durata del servizio.

Erogazione e Consuntivazione

Le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore, salve specifiche e limitate attività on-site individuate in corso d'opera. Il luogo di erogazione dei servizi potrà essere modificato anche durante la vigenza del contratto. La consuntivazione delle attività svolte sarà regolata secondo quanto previsto nel "Piano di Lavoro del servizio di Supporto Tecnico-Specialistico ICT" del Fornitore.

Cronoprogramma

Dal momento che la presente iniziativa è costituita da una pluralità di interventi, i singoli interventi verranno puntualmente qualificati e pianificati temporalmente. Il cronoprogramma verrà pertanto prodotto in base alle esigenze di attivazione concertate con l'ASPAL.

GESTIONE OPERATIVA**Attivazione del Servizio**

L'attivazione del servizio di "Gestione Operativa" è prevista indicativamente per il 03/03/2025. Tale data potrà essere anticipata o posticipata in funzione dei tempi di conclusione dell'iter di adesione.

Vincoli Temporal

La durata del servizio è connessa ai tempi di rendicontazione previsti dalla normativa vigente in merito ai fondi PNRR Missione 5 C1 Politiche per il Lavoro (Regolamento UE 2021/240 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 febbraio 2021 e dal Regolamento UE 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021), la quale stabilisce il termine ultimo del 31/12/2025. Tale data è dunque da intendersi quale scadenza contrattuale, fatte salve, in corso d'opera, diverse disposizioni normative che consentano un differimento dei citati tempi di rendicontazione e, conseguentemente, un prolungamento della durata del servizio.

Erogazione e Consuntivazione

Le prestazioni contrattuali dovranno essere svolte presso la sede del Fornitore, salve specifiche e limitate attività on-site individuate in corso d'opera. Il luogo di erogazione dei servizi potrà essere modificato anche durante la vigenza del contratto. La consuntivazione delle attività svolte sarà regolata secondo quanto previsto nel "Piano di Lavoro del servizio di Gestione Operativa" del Fornitore.

Cronoprogramma

Dal momento che la presente iniziativa è costituita da una pluralità di interventi, i singoli interventi verranno puntualmente qualificati e pianificati temporalmente. Il cronoprogramma verrà pertanto prodotto in base alle esigenze di attivazione concertate con l'ASPAL.

ATTIVITÀ IN CARICO ALLE AZIENDE E QUOTE DI RTI

Di seguito le aziende del RTI di AQ coinvolte nelle varie attività richieste nel piano dei fabbisogni.

AZIENDE	SERVIZI													
	SVI	MI	CF	CW	MAD	MAC	MAD-MAC	SS	GA	Gestione Oper.	Supp. Gest.ID e Acc. Utente	Acq. e Classif. Dati	E-learn. e Assist. Virtuale	Contact Center e Help Desk
Engineering	X				X			X		X				
NTT Data Gov/&Tech														
Schema31														
Eustema														
Perfexia														
HSPI														
Consis														
ICS 4														
DGS														
RPCNET														
XD Speed Solution														
Advantech														
Medas														
Esri Italia														
Società Gruppo ISC														
Progesi														
IFM														
EDP La Traccia														

Di seguito lo schema riepilogativo delle percentuali di RTI delle aziende coinvolte nelle attività previste e le relative quote dell'ordine.

AZIENDE	% RTI	Quota Ordine (IVA inclusa)
Engineering	100%	2.255.588,00 €
NTT Data Gov/&Tech	0%	0€
Schema31	0%	0€
Eustema	0%	0€
Perfexia	0%	0€
HSPI	0%	0€
Consis	0%	0€
ICS 4	0%	0€
DGS	0%	0€
RPCNET	0%	0€
XD Speed Solution	0%	0€
Advantech	0%	0€
Medas	0%	0€
Esri Italia	0%	0€
Società Gruppo ISC	0%	0€
Progesi	0%	0€
IFM	0%	0€
EDP La Traccia	0%	0€

QUOTA E PRESTAZIONI IN SUBAPPALTO

La quota e le prestazioni in subappalto saranno gestite dal Fornitore in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, vigente ratione temporis e in accordo con l'Amministrazione, fermo restando che potranno essere erogati in

subappalto tutti i servizi oggetto del presente Piano Operativo in quanto tale possibilità è stata riservata dal Fornitore in fase di offerta.

CV DELLE RISORSE PROFESSIONALI

Sono presentati, allegati al presente Piano Operativo, i CV delle risorse proposte per l'erogazione della fornitura unitamente alle certificazioni (se richieste). Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia in fase di esecuzione, rispondono ai requisiti minimi espressi nell' "Appendice 1 al CTS del Lotto 1 - Profili Professionali" dell'AQ.

RESPONSABILI E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE

Di seguito, si riporta l'elenco delle persone incaricate dal Fornitore per la conduzione dei vari servizi richiesti indicati nel paragrafo "SERVIZIO DI FORNITURA", indicandone ruoli e responsabilità. Tali figure sono tutte espressione del presente RTI.

Nominativo	Ruolo	Profilo
Carlo Desogus	RUAC del CE	Rif. par.§ 7.2.1. Allegato 12- Capitolato Tecnico Generale
Alessandro Borri	Referente per i Servizi realizzativi	Rif. par.§ 7.2.2. Allegato 12- Capitolato Tecnico Generale
Alessandro Borri	Referente per i servizi di Manutenzione	Rif. par.§ 7.2.2. Allegato 12- Capitolato Tecnico Generale
Alessandro Borri	Referente per i servizi di Supporto Tecnico-Specialistico ICT	Rif. par.§ 7.2.2. Allegato 12- Capitolato Tecnico Generale
Alessandro Borri	Referente per i servizi accessori	Rif. par.§ 7.2.2. Allegato 12- Capitolato Tecnico Generale