

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

Per l'acquisizione di servizi di conduzione,
manutenzione, supporto operativo e assistenza
specialistica dei Sistemi SI.Mon.A
(Monitoraggio e Accreditamento) e Avvisi e
bandi

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. E' Mission dell'ente, 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.

L'Arlas gestisce 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.

All'Arlas competono inoltre 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.

Nell'ottica della integrazione e della innovazione delle politiche sul mercato del lavoro gli interventi sulle piattaforme "Si.Mon.A" e "Avvisi e Bandi", oggetto di gara devono assicurare standard tecnologici e funzionali idonei alla *vision* di rete regionale dei servizi per il lavoro 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.

I Sistemi informatici "Si.Mon.A" e "Avvisi e bandi", oggetto della presente gara, supportano le funzioni amministrative e tecniche collegate al monitoraggio degli interventi finanziati con il FSE, all'accREDITamento degli organismi che erogano formazione e alle procedure comparative degli interventi regionali nel sistema della formazione e delle politiche del lavoro. L'Arlas ha assunto l'incarico di gestire i sistemi informatici realizzati dall'Area Generale di Coordinamento n.17 della Regione Campania a partire dal 2010 e ha fin qui curato la tenuta in esercizio e le relative funzioni di conduzione e di manutenzione.

I servizi di conduzione e assistenza (housing, conduzione sistemica, supporto operativo alla gestione del sistema, manutenzione - adeguativa, correttiva ed evolutiva - delle componenti del sistema, integrazioni con altri sistemi) dei Sistemi SI.Mon.A, AccREDITamento e Avvisi e bandi prevedono



interventi su tutte le componenti software applicative che costituiscono ciascun sistema.

L'obiettivo è quello di garantire il corretto e costante funzionamento di tutti gli elementi del sistema, l'adeguamento alle evoluzioni della normativa e degli standard tecnici, l'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità sulla base delle esigenze che si manifesteranno, l'integrazione dei sistemi nel portale regionale del lavoro, la predisposizione di standard informativi e tecnologici necessari per l'integrazione nella piattaforma tecnologica del Sil regionale.

Nel seguito del presente Capitolato tecnico sono descritte le attività che riguardano i servizi che dovranno essere erogati, in modalità continuativa, per tutta la durata del Contratto. Per tali attività vengono richiesti precisi profili professionali, in grado di espletare i compiti affidati con caratteristiche di autonomia e competenza operativa.

L'attività dovrà svolgersi nell'esatto rispetto delle indicazioni fornite dai responsabili dell'Amministrazione.

2. Oggetto della gara

La gara ha come oggetto i sistemi descritti in dettaglio nel presente Capitolato e di seguito indicati e le relative attività:

- Sistema SI.Mon.A con le componenti "Sistema telematico di accreditamento", per il monitoraggio delle attività realizzate dalla Regione Campania e finanziate con il FSE e e "Sistema di monitoraggio" per l'accREDITamento degli organismi di Formazione e Orientamento.

I servizi richiesti riguardano housing del sistema, supporto all'operatività, Manutenzione correttiva – MAC e Manutenzione evolutiva – MEV, assistenza e consulenza specialistica.

Il Sistema di AccREDITamento riguarda le attività volte al raggiungimento, ai sensi della normativa vigente, della condizione di Ente accREDITato da parte di organismi di formazione della Campania e del resto del Paese. Per tale sistema la fornitura dovrà prevedere servizi di supporto alla gestione operativa delle procedure amministrative legate all'accREDITamento degli organismi di formazione e orientamento e al coordinamento delle connesse attività di audit.

- Sistema Avvisi e bandi riguardanti le attività di formazione e di politica attiva del lavoro realizzate dalla Regione Campania, per la gestione delle procedure: Housing del sistema, supporto all'operatività, Manutenzione Correttiva – MAC e Manutenzione Evolutiva – MEV, consulenza



specialistica.

E' richiesta pertanto la stesura di un progetto integrato relativo alle attività sopra descritte nel rispetto dei dettami del presente capitolato.

Sono oggetto della presente fornitura tutti i servizi comunemente definiti di attività di conduzione sistemistica necessari alla completa gestione dei sistemi informatici. Le attività sistemistiche in questione sono indicate in dettaglio nel cap. 4.

3. Descrizione dei sistemi e dei servizi richiesti

3.1 SI.Mon.A.

Il servizio riguarda il supporto allo svolgimento di attività relative alle procedure di accreditamento nonché la manutenzione e gestione del sistema informatico SI.Mon.A. costituito dalla due componenti applicative "Sistema telematico di accreditamento" e "Sistema di monitoraggio" ed integrato con il sistema informatico "Avvisi e bandi"

La proposta tecnica, pur nella sua organicità, deve essere articolata in relazioni descrittive di ciascuna delle attività ricomprese nel servizio, rispetto alle quali dovranno essere indicate le soluzioni organizzative specifiche di ogni attività e per il reciproco raccordo ed integrazione che il proponente intende adottare. Nel dettaglio, rappresentano l'oggetto del servizio :

a1) Attività di supporto alla gestione delle procedure regionali di accreditamento.

Tale attività, finalizzata a garantire la continuità e la piena efficienza nel presidio e nella gestione del sistema di accreditamento regionale, dovrà prevedere:

- il supporto nell'assistenza tecnica agli organismi del sistema dell'offerta formativa interessati alle procedure di accreditamento;
- il supporto alle funzioni di coordinamento delle attività di audit svolte dalle risorse messe a disposizione dall'Arlas, nelle fasi di preparazione e svolgimento delle visite in loco garantendo una corretta interazione con le attività di accreditamento e un adeguato feedback all'Amministrazione Regionale.



a2) Attività di gestione, manutenzione, assistenza e consulenza del sistema SI.Mon.A consistenti in:

- housing e servizi in outsourcing di conduzione tecnica del sistema;
- manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del software per la durata del contratto;
- reportistica estesa ed esaustiva, anche mediante il supporto integrativo di un software pensato per il management dell'Arlas allo scopo precipuo di controllare le grandezze statistiche contenute nei DB
- servizi di consulenza specialistica per l'analisi e lo sviluppo di componenti applicative per l'integrazione del sistema con altri sistemi informatici dell'Arlas e con il portale del lavoro.

3.1.1 Sistema Accreditamento

Attualmente il servizio è supportato dalla piattaforma telematica accessibile al sito www.accreditamento.regione.campania.it.

La procedura si compone di una istruttoria-analisi documentale e di una attività di audit e inizia con la consegna della documentazione in via telematica mediante una compilazione multimodale dell'istanza da proporre.

L'attività di supporto è uno degli elementi caratterizzanti l'attività dell'Arlas e rappresenta un elemento di fondamentale importanza per lo snellimento delle procedure. L'insieme dei servizi realizzati ha infatti permesso di sperimentare la creazione di un ambiente collaborativo nel quale il proponente l'istanza di accreditamento trova in ogni momento adeguata e pronta risposta ai suoi dubbi ed alle sue necessità, con ovvie e palesi ricadute sia in termini di rapidità che di correttezza nella presentazione.

L'insieme delle attività di informazione e supporto agli utenti delle procedure e del sistema di accreditamento, può essere distinto in due categorie fondamentali: a) Supporto in loco; b) Supporto da remoto; c) supporto in accesso remoto a disposizione dell'Arlas.

Il supporto in loco si configura come un servizio di assistenza prestato attraverso esperti disponibili presso la sede del Progetto Accreditamento sulla base di un calendario appuntamenti al quale gli organismi possono accedere contattando i servizi di segreteria. Gli esperti, oltre alle normali conoscenze delle procedure di accreditamento e del sistema telematico, hanno approfondita conoscenza dell'insieme delle normative utili ad una corretta produzione documentale da sottoporre ad analisi.



Il supporto in remoto si caratterizza invece quale modalità di affiancamento costante ai fruitori del sistema informatico ed è realizzato attraverso strumenti e procedure telematiche che consentono in qualsiasi momento di accedere alle risorse ed al supporto reso disponibile dal sistema.

Il supporto in accesso remoto si caratterizza mediante la possibilità attribuita all'Arlas di accedere ai server per la verifica periodica dei dati, dei software e di quant'altro possa interessare all'Amministrazione senza dover passare per procedure burocratiche con l'Impresa esecutrice-

Le tre modalità descritte, opportunamente implementate, forniscono un supporto pienamente esaustivo alle esigenze dell'utenza e la concreta possibilità di presidiare in maniera costante e pervasiva il "processo" per l'intera durata del servizio.

Una struttura di di help desk si avvale di una serie di professionalità in grado di ottimizzare il servizio prestato e pienamente funzionali alle procedure di supporto utilizzate.

Il processo di audit è strutturato con due strumenti operativi principali:

Il Piano di audit, strumento informativo finalizzato ad esplicitare obiettivi e modalità di realizzazione della visita di audit: struttura della giornata, documenti da visionare, sequenza delle interviste.

Il Modulo di Conferma, un documento che l'Organismo di formazione deve re-inviare al soggetto gestore indicando una delle opzioni previste (Accettazione data prevista per l'audit; Richiesta posticipo con relative documentate motivazioni; Rinuncia alla domanda di accreditamento per la sede oggetto di Audit).

Le risultanze delle visite di audit (rapporto di audit) unitamente all'eventuale rapporto di non conformità viene trasmesso al Nucleo di Valutazione competente in merito all'esito finale dell'istruttoria e consiste nella valutazione complessiva degli atti e di cui ai punti precedenti.

Il sito www.accreditamento.regione.campania.it è uno strumento messo a disposizione degli Organismi di formazione e di orientamento affinché possano richiedere alla Regione Campania il rilascio dell'accreditamento per le loro sedi operative. Il sito è progettato in modo tale da consentire la presentazione della domanda di accreditamento direttamente dal proprio personal computer certificata con firma digitale del legale rappresentante.

Attraverso il sito, l'Organismo può seguire l'evoluzione della procedura attivata dalla consegna della domanda fino all'eventuale rilascio dell'accreditamento. Nel caso in cui la domanda sia sospesa, il legale rappresentante può procedere all'integrazione e riconsegnare la domanda opportunamente integrata.



Il sistema gestisce le seguenti funzioni:

- Registrazione dell'organismo
- Area privata dell'organismo al interno della quale sono presenti le funzioni:
 - apportare modifiche ai dati di registrazione (dati anagrafici dell'Organismo, della sede legale, ...);
 - inviare documentazione dimostrativa delle capacità economiche e giuridiche dell'Organismo;
 - iniziare o continuare la compilazione di una domanda di accreditamento per una sede operativa;
 - consegnare, integrare o seguire una domanda già compilata o consegnata.

3.1.2 Sistema Monitoraggio

Attualmente il servizio è supportato dalla piattaforma informatica accessibile al sito <https://www.monitoraggioagc17.regione.campania.it>

Il sistema gestisce informaticamente i processi di monitoraggio, tracciamento e controllo delle risorse impegnate nell'erogazione delle attività formative finanziate e autofinanziate svolte sul territorio della regione Campania.

Il monitoraggio è da intendersi nella triplice accezione ex ante, in itinere ed ex post. Il sistema gestisce in particolare le seguenti attività:

- **monitoraggio ex ante**
 - gestione delle informazioni sulle risorse professionali dichiarate dagli organismi accreditati per l'erogazione delle attività formative;
 - gestione delle informazioni sulle risorse logistiche dichiarate dagli organismi accreditati per l'erogazione delle attività formative;
 - gestione delle informazioni sulle risorse per utenze speciali dichiarate dagli organismi accreditati per l'erogazione delle attività formative;
 - gestione delle informazioni sui tempi di erogazione dichiarati dagli organismi accreditati per l'attuazione delle attività formative.
- **monitoraggio in itinere:**
 - gestione delle anagrafiche allievi;
 - gestione dei calendari didattici;
 - gestione dei programmi didattici;



- gestione dei dati di presenza degli allievi e delle risorse professionali;
- repository indicizzato per l'archiviazione e gestione della documentazione didattica utilizzata durante le attività formative;
- gestione della rendicontazione finanziaria in itinere delle attività;
- **monitoraggio ex post:**
 - gestione e archiviazione delle relazioni finali delle attività svolte da parte delle risorse professionali impiegate;
 - calcolo ed estrapolazione di indici parziali e generali sul livello di gradimento e apprendimento degli allievi;
 - analisi statistica sulle presenze degli allievi;
 - analisi statistica sulle presenze delle risorse professionali impiegate;
 - indagini di placement a 6, 12 e 18 mesi attraverso la somministrazione di questionari on line.
- **Reportistica:**
 - generazione on demand di una batteria di report concordati con l'Arlas, salva restante la possibilità per l'Amministrazione di procedere autonomamente alla creazione degli stessi attraverso l'uso dell'anzidetto software di "Business Intelligence".

I processi sopra menzionati supportati dall'infrastruttura informatica, gestiscono il flusso di dati provenienti da tutti gli organismi formativi accreditati in Regione Campania che si trovano in fase di preparazione/erogazione/chiusura di interventi formativi finanziati. L'infrastruttura, oltre a supportare e gestire il flusso di dati, è dotata di strumenti di analisi statistica per valutare l'efficacia e la qualità dell'erogazione.

L'infrastruttura è in grado di interfacciarsi:

- con la piattaforma di gestione della procedura di accreditamento degli organismi formativi finanziati, permettendo l'interscambio di dati tra i due sistemi, nonché con sistemi finalizzati alla definizione di un ranking qualitativo degli organismi formativi;
- con le piattaforme informative a supporto dei P.O. regionali e dei sistemi di monitoraggio a livello nazionale;
- con il sistema di supporto alla presentazione delle domande di partecipazione ai bandi permettendo controlli di congruenza tra i dati inseriti in fase di presentazione delle domande e quelli relativi al flusso di dati provenienti da tutti gli organismi formativi accreditati che si trovano in fase di preparazione/erogazione/chiusura di interventi formativi finanziati.

In tal senso, il sistema gestisce l'insieme delle informazioni relative al ciclo amministrativo e documentale interno all'amministrazione regionale con le seguenti funzionalità:



- a) verifica di ammissibilità delle domande pervenute
- b) valutazione quantitativa delle domande ammesse all'istruttoria
- c) valutazione qualitativa delle domande che hanno superato la valutazione quantitativa
- d) gestione della graduatoria
- e) monitoraggio delle spese di progetto
- f) certificazione delle spese del progetto da parte del responsabile del procedimento
- g) creazione di report finalizzati ad ottenere l'incrocio ed il confronto di informazioni analoghe per tutte le linee obiettivo delle aree inserite nella procedura.

3.2 Sistema Avvisi e bandi

Procedura telematica di supporto alla presentazione delle domande di partecipazione ai bandi che consente a tutti i possibili candidati di inviare via web l'istanza di partecipazione al bando, unitamente a tutte le informazioni ed ai documenti prescritti nella procedura di selezione. I dati sono archiviati in un data-base collegato a quelli relativi agli applicativi del Sistema Telematico di Accreditamento e Sistema di Monitoraggio (SI.Mon.A. e Accreditamento).

Attualmente il servizio è accessibile al sito [https:// www.banddiagc17.regione.campania.it](https://www.banddiagc17.regione.campania.it)

Il sistema presenta le seguenti funzioni:

- gestione dei dati amministrativo/economici del bando attivato (specificazione delibera madre e capitolo di impegno, fonti finanziarie, etc.)
- gestione dei dati di tutti i progetti presentati, nel rispetto delle caratteristiche del bando corrispondente:
- verifica di ammissibilità delle domande pervenute
- pubblicazione e gestione della graduatoria
- monitoraggio delle spese di progetto
- certificazione delle spese del progetto non FSE da parte del responsabile del procedimento
- creazione di report finalizzati ad ottenere l'incrocio ed il confronto di informazioni analoghe per tutte le linee obiettivo del P.O.

Il servizio deve prevedere l'attività di housing e la fornitura della banda necessaria a garantire il buon funzionamento del sistema.



La proposta tecnica, pur nella sua organicità, deve essere articolata in relazioni descrittive di ciascuna delle attività ricomprese nel servizio, rispetto alle quali dovranno essere indicate le soluzioni organizzative specifiche di ogni attività e per il reciproco raccordo ed integrazione che il proponente intende adottare.

Nel dettaglio, rappresentano l'oggetto del servizio :

A1) Attività di gestione e manutenzione del sistema consistenti in:

- housing e servizi in outsourcing di conduzione tecnica del sistema e di connettività;
- manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del software per la durata del contratto;
- servizi di consulenza specialistica per l'analisi e lo sviluppo di componenti applicative per l'integrazione del sistema con altri sistemi informatici dell'Arlas e con il portale del lavoro e per la gestione dei report e degli accessi da remoto consentita all'Arlas.

4. Caratteristiche dei servizi richiesti

Preme sottolineare che le attività di housing e di supporto all'operatività dovranno essere rese trasversalmente nell'ambito della gestione e supervisione dei sistemi informatici Si.Mon.A e Avvisi e Bandi per tutta la durata del contratto.

I servizi di housing e di conduzione sistemica dovranno prevedere la fornitura tutti i servizi comunemente definiti di attività di conduzione sistemistica necessari alla completa gestione dei sistemi informatici. Le attività sistemistiche in questione riguardano in particolare:

- Gestione dei Sistemi Operativi (Patch management, NLB, clustering, ecc.)
- Gestione della Sicurezza (sistema Antivirus e relativi aggiornamenti, hardening, security)
- Gestione del Network (configurazione, gestione firewall, switch, ecc.)
- Gestione sistemistica e sicurezza dei database
- Gestione dei backup
- Gestione dei report
- Gestione degli accessi remoti ivi compresi i software per il management dei database.

I servizi di Manutenzione Correttiva (MAC) si sostanziano in:



- Manutenzione Migliorativa, intendendo l'attività di manutenzione volta a garantire il costante perfezionamento delle procedure e dei programmi in funzione dell'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo.
- Manutenzione Adeguativa, intesa come l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione delle versioni software in utilizzo. Rientrano in tale ambito gli interventi necessari, ad esempio, per adeguamenti agli aggiornamenti di versioni del software di base in utilizzo.
- Manutenzione Correttiva, ovvero la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione / funzioni , oppure da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente.

Per quanto riguarda la Manutenzione Evolutiva (MEV), essa comprende:

- gli interventi volti ad arricchire il prodotto software (nuove funzionalità o altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto;
- lo sviluppo di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

Al fine di una valutazione da parte dell'Amministrazione delle diverse offerte che dovessero pervenire, è richiesto al Fornitore di formulare una o più proposte di MEV volte a suggerire possibili miglioramenti dei sistemi. L'amministrazione si riserva la possibilità di implementare le proposte progettuali come indicato in offerta o di chiederne la modifica al Fornitore.

In via generale la gestione della manutenzione evolutiva sarà preceduta dalla definizione, da parte del fornitore, di un progetto di dettaglio e di un piano operativo di attuazione, comprensivi della stima del numero di giorni-persona da utilizzare per tipologia di risorsa professionale e dei tempi di sviluppo e messa in esercizio.



5. Durata e termine delle attività

La società o il raggruppamento temporaneo di imprese che risulterà aggiudicataria della gara, si assumerà l'onere di mantenere in esercizio l'ambiente applicativo e le componenti software che costituiscono l'infrastruttura tecnologica esistente per una durata di 24 mesi.

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 dell'Amministrazione e dai responsabili tecnici della stessa.

6 Modalità di esecuzione della fornitura

I servizi di supporto alla gestione operativa delle attività di accreditamento dovranno essere erogati presso L'Arlas. Tutti gli altri servizi previsti dalla fornitura dovranno, in via generale, essere svolti presso la sede del fornitore.

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.

All'Amministrazione dovrà essere assicurata la possibilità di verificare la location fisica per i servizi di housing delle attrezzature e in ogni caso la stessa dovrà rispettare i requisiti minimi di sicurezza. Qualora gli stessi a seguito di verifica non siano ritenuti idonei il fornitore dovrà adeguarli secondo le indicazioni dell'Amministrazione. L'Amministrazione si riserva altresì la possibilità di effettuare visite periodiche per verificare che gli standard definiti vengano rispettati.



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 9 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 impatto negativo	X	X
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, 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 del Contratto.

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 del Contratto 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 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

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 dei sistemi della formazione e 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 della formazione e 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 operano nei campi dei sistemi formativi e del lavoro. E' in grado di orientare le scelte implementative, di tipo funzionale/applicativo, in relazione ai processi di business ed alla loro integrazione nell'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 alla formazione e al lavoro, sia per gli aspetti normativi che funzionali, ha buona conoscenza dei processi e del contesto organizzativo delle amministrazioni pubbliche e dell'amministrazione 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 Responsabile del 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 alla formazione e 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 Responsabile del 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 sulla formazione e sul lavoro che ha il compito di dare supporto operativo alla gestione e fruizione del sistema. Si occupa dei servizi di supporto, dell'addestramento degli operatori dell'Arlas, della diffusione di informazioni sul corretto utilizzo e sulla manualistica del sistema.



Esperto Sistema della Formazione

L'esperto del sistema della formazione ha una conoscenza approfondita del contesto normativo e operativo del sistema della formazione e delle modalità di intervento italiane ed europee di politica formativa. Esperienza maturata negli anni in materia di: offerta formativa, formazione professionale e continua, politica e fondi comunitari per la formazione, assistenza alle imprese e agli enti pubblici in materia di politiche 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 formazione tramite curriculum 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.



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":

Applicazione	Ambito di riferimento	Indicatore	Parametro	Tempi intervento	Tempi ripristino
Si.Mon.A Accreditamento	Funzionalità di invio delle domande – invio integrazioni e modifiche	Grave - Bloccante: Grave-Non bloccante: Non Grave	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	20 min lavorativi 3 ore lavorative 4 ore lavorative	2 ore lavorative 24 ore lavorative 40 ore lavorative
Si.Mon.A Monitoraggio	Funzionalità di invio delle documentazioni	Grave - Bloccante: Grave-Non bloccante: Non Grave	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	20 min lavorativi 3 ore lavorative 4 ore lavorative	2 ore lavorative 24 ore lavorative 40 ore lavorative
Avvisi e Bandi	Funzionalità di invio delle documentazioni	Grave - Bloccante: Grave-Non bloccante: Non Grave	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	20 min lavorativi 3 ore lavorative 4 ore lavorative	2 ore lavorative 24 ore lavorative 40 ore lavorative

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

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) 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 (GGSI) 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 100 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 Si.Mon.A e Avvisi e Bandi 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 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 Codice dell'Amministrazione Digitale, 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 CAD nel contratto stipulato con l'aggiudicatario saranno inserite le clausole, concordate con il fornitore 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 "Si.Mon.A" e "Avvisi e Bandi" 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 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.

