

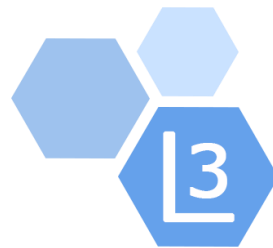
R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Almaviva

Almawave



indra



REGIONE CAMPANIA

PROGETTO DEI FABBISOGNI

**“Servizi di interoperabilità per i dati e di
cooperazione applicativa”**

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 3

SILF EVOLUTION

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	4
1.1	Premessa	4
1.2	Scopo	4
1.3	Campo di applicazione	5
1.4	Assunzioni	5
1.5	Riferimenti	5
1.6	Acronimi e glossario	5
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO	6
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE	8
3.1	Fabbisogno 1: Estensione della Gestione e Manutenzione applicativa della piattaforma SILF ...	8
3.1.1	Manutenzione adeguativa e correttiva	9
3.1.2	Manutenzione evolutiva	11
3.2	Fabbisogno 2: Collaboration Platform	12
3.2.1	Collaboration AREA	13
3.2.2	Trouble Ticketing	17
3.2.3	Nuovo modello di dialogo tra la Regione e gli utenti dei CPI	19
3.3	Fabbisogno 3: Profilo Operatore RdC	22
3.4	Fabbisogno 4: CIG in deroga	24
3.5	Fabbisogno 5: Nuovi servizi di Incrocio Domanda Offerta	29
3.5.1	Servizi di Interoperabilità	29
3.5.2	Ambito Applicativo	32
3.6	Fabbisogno 6: Evoluzione ChatBot SILFY	34
3.7	Fabbisogno 7: Integrazione art.16 on line	36
3.8	Fabbisogno 8: Cruscotto Regionale Gestione Fascicolo di Progetto	38
3.8.1	Gestione delle istanze di pagamento	38
3.9	Fabbisogno 9: Cruscotto Regione per verifica delle istanze	40
3.10	Fabbisogno 10: Allineamento massivo sezione 6 SAP	42
3.11	Fabbisogno 11: Evoluzione della App Mobile	43
3.12	Fabbisogno 12: Gestione repertorio regionale delle qualificazioni e abilitazioni	44
3.13	Quadro riassuntivo dei Servizi	45
3.14	Impegno delle risorse professionali	46
3.15	Indirizzo di dispiegamento dei servizi	46
3.16	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi	47
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI	48

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

4.1	Gestione dei SAL Mensili.....	48
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile	48
5	PIANO DI ATTUAZIONE.....	50
5.1	Piano di Lavoro	50
5.2	Gestione della Sicurezza	50
5.3	Piano di Qualità.....	50
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	51

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

La Regione Campania (nel seguito Amministrazione) ha già realizzato l'iniziativa progettuale finalizzata allo sviluppo di nuovi sistemi applicativi e 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 e cooperazione con altri sistemi regionali (es. Sistema SURF, BOL, Piattaforma open data). In particolare, l'intervento ha avuto come oggetto l'evoluzione e il consolidamento dei sistemi applicativi in uso in una piattaforma unitaria denominata "SILF Campania".

A valle della realizzazione dell'ecosistema digitale del mondo lavoro e formazione (SILF) l'Amministrazione intende proseguire nell'azione di ulteriore integrazione dell'attuale sistema informativo e nella realizzazione di ulteriori servizi online offerti al cittadino; inoltre, obiettivo di questa azione progettuale, è l'incremento dei servizi offerti attraverso servizi mobile, in proseguimento all'azione del progetto nominato "Reddito di Cittadinanza", dove è stata realizzata un APP mobile con una serie di servizi informativi al cittadino.

La Direzione Generale di Lavoro e Formazione di Regione Campania, perciò intende proseguire all'ammodernamento dei sistemi digitali in forze ai CPI, APL, agli Enti di formazione, ai cittadini e alla stessa amministrazione, fornendo una serie di servizi online veicolati su vari canali (web, mobile) così da realizzare il paradigma dell'e-government nella direzione delle linee guida definite da AGID.

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti dall'Amministrazione Regione Campania – DG11, esso riporta la proposta tecnico ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

1.2 Scopo

Scopo del documento è documentare e quantificare i servizi richiesti dall'Amministrazione. Si compone di:

- Organizzazione del Contratto
- Progetto di Attuazione
- Modalità di presentazione e approvazione degli stati di avanzamento mensili
- Piano di Attuazione
- Data di Attivazione.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 3. In particolare, verranno sviluppate le attività che ricadono nei di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 31/03/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro del 31/03/2017 relativo all'Appalto dei servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa (lotto 3) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 3
Piano dei Fabbisogni	SPCL3-EvoluzioniSILF-PianoFabbisogni_Ver12102020.pdf

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività

¹ La sigla x.y identifica la versione del documento; tale sigla, presente nell'identificativo del documento stesso, sottintende la versione ultima dello stesso.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

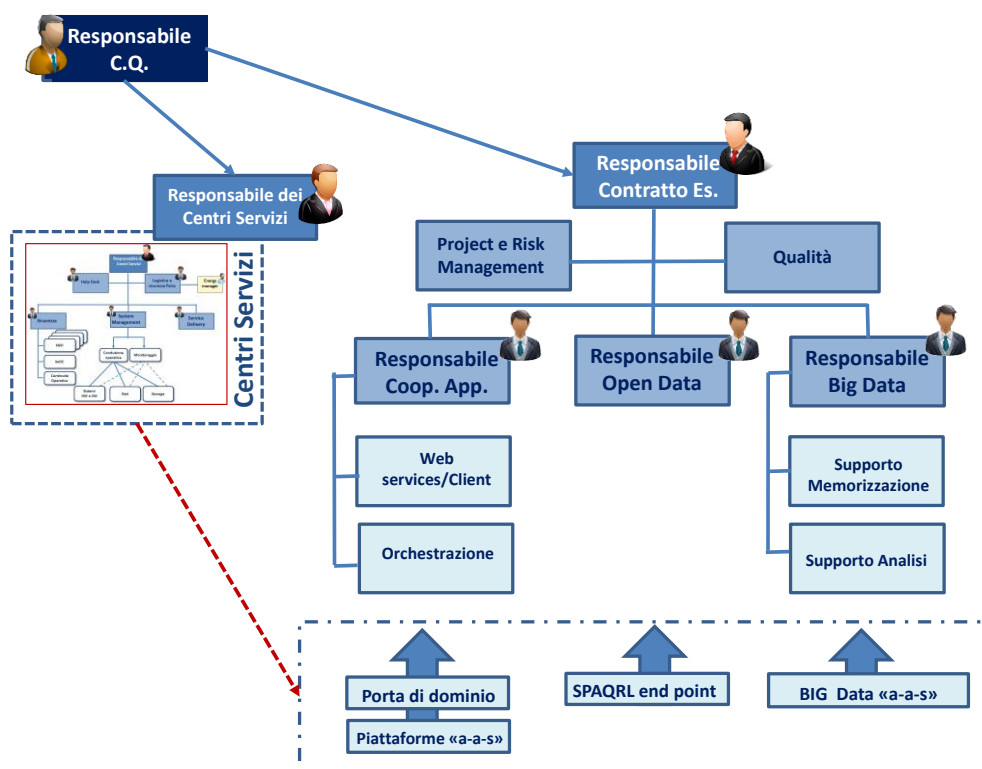
2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI si avvale di un modello organizzativo di Cooperazione, che ha come obiettivo quello di soddisfare le richieste di Cooperazione delle Amministrazioni in maniera coordinata e integrata sia a livello di singolo Contratto Esecutivo sia a livello di Contratto Quadro.

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

- il Responsabile del Contratto Esecutivo: Giacomo Ricci
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: Antonio Gautiero

La figura seguente rappresenta l'organizzazione prevista per l'esecuzione del contratto.



La tabella seguente riporta i nominativi/ruoli dell'organizzazione previsti per i servizi contrattuali erogati.

Versione 1.0 Data di emissione 19/11/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usò pubblico	Pagina 6 di 51
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Cooperazione Applicativa	Andrea	De Angelis	An.deangelis@almaviva.it
Responsabile Big Data	Andrea	De Angelis	An.deangelis@almaviva.it

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

Il progetto di attuazione prevede una serie di interventi per aggiornare sistemi esistenti ed altri atti ad aggiungere nuove ed innovative componenti che si integrano nello scenario SILF attuale. Di seguito mostriamo un diagramma riassuntivo degli interventi in ambito al presente progetto.

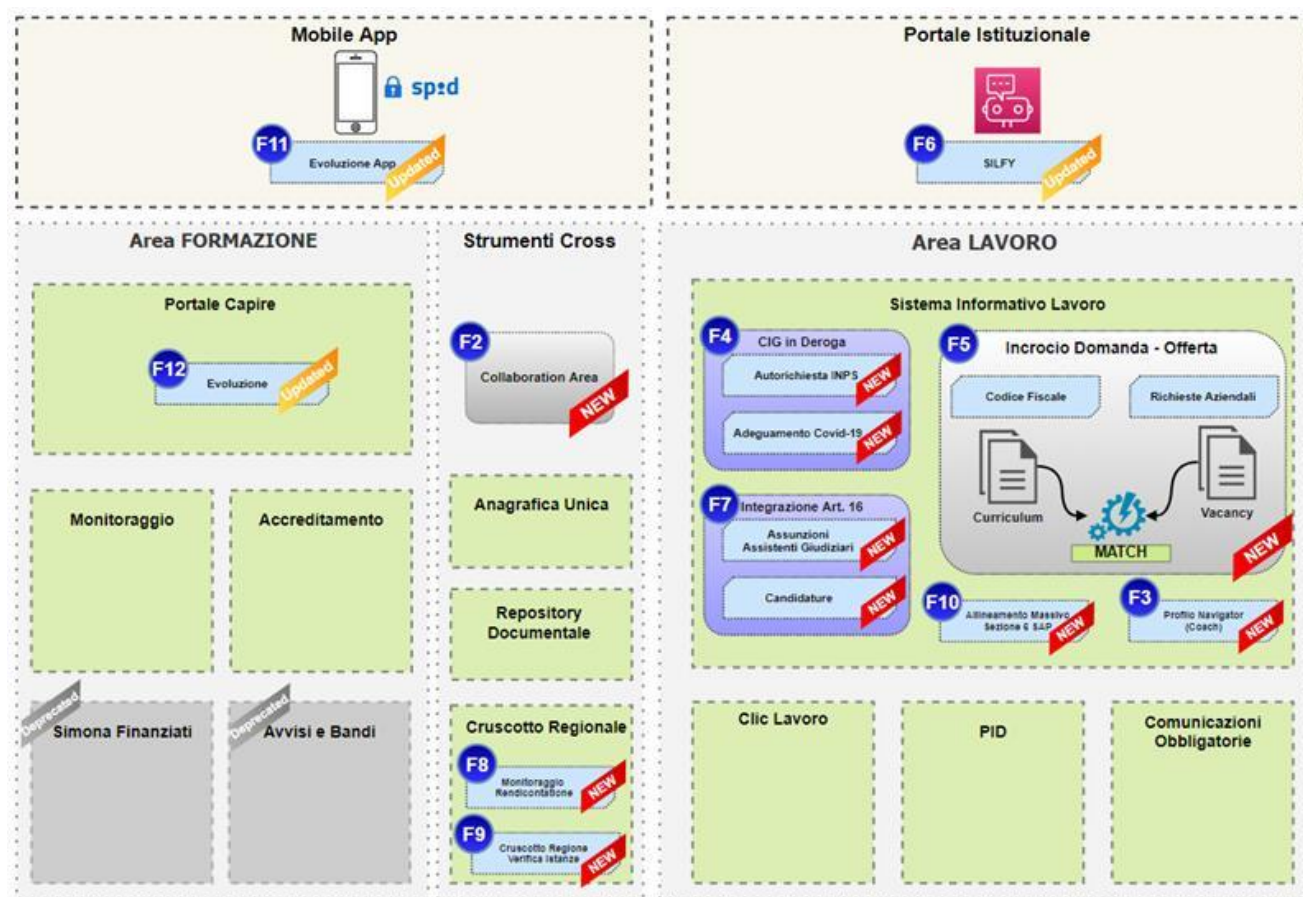


Figura 1 - Overview Interventi in ambito al presente progetto

Di seguito, per ciascun servizio richiesto dall’Amministrazione attraverso il “Piano dei Fabbisogni”, sono descritte le modalità operative per l’attivazione dello stesso.

3.1 Fabbisogno 1: Estensione della Gestione e Manutenzione applicativa della piattaforma SILF

Il fabbisogno di manutenzione espresso dall’amministrazione è quello di andare in continuità rispetto all’AS-IS, ovvero fornire manutenzione applicativi per tutti i componenti in essere. Di seguito descriviamo un diagramma

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

esemplificativo dei componenti coinvolti per la manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva delle applicazioni software.

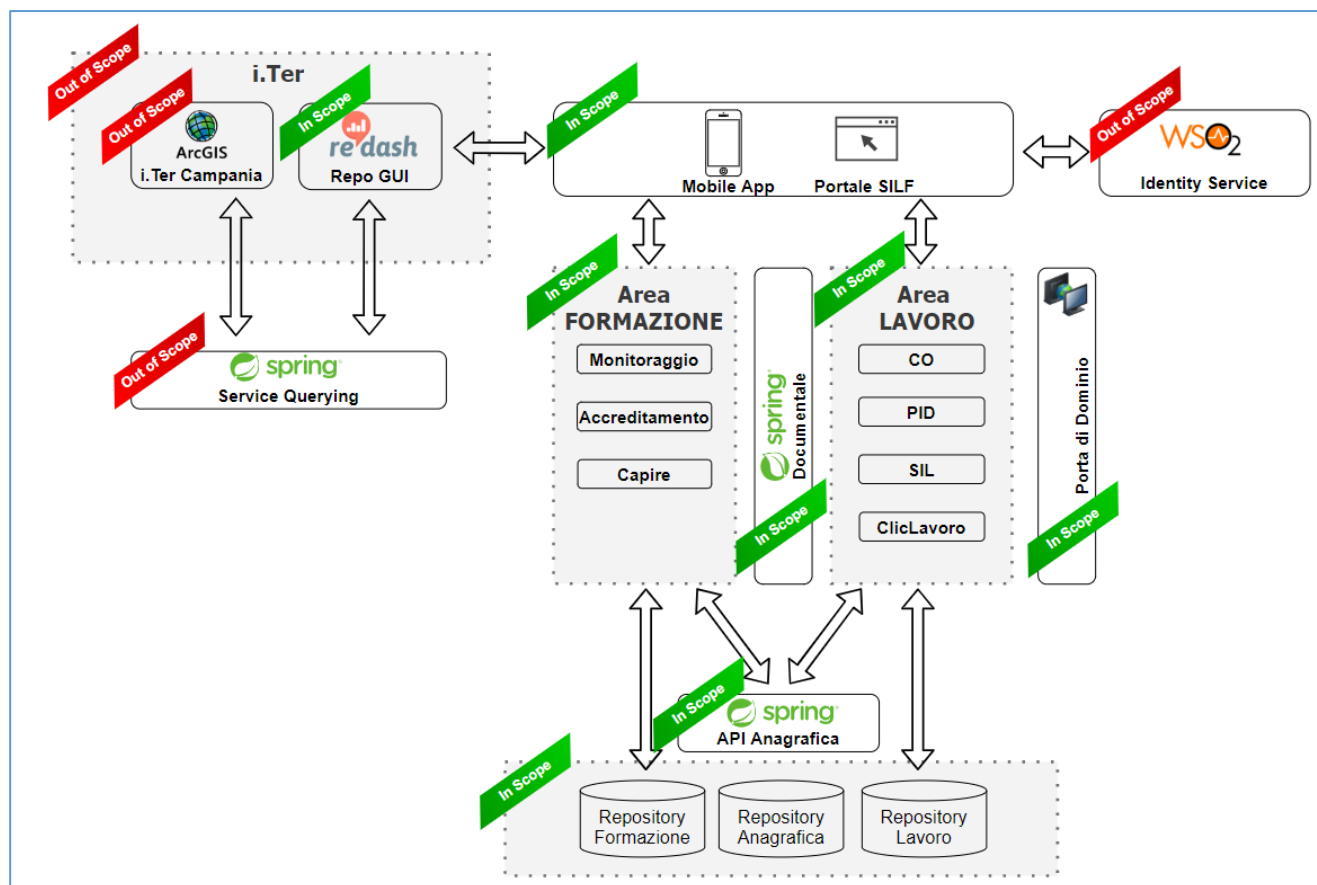


Figura 2 - Ecosistema SILF e componenti software in ambito al Fabbisogno 1 di manutenzione

Gli interventi di assistenza software che saranno garantiti nel presente progetto afferiscono ad un'attività costante di manutenzione e assistenza tecnica articolata su diversi step complementari e conseguenti, in modo da assicurare un elevato livello di servizio. In dettaglio verrà erogata:

3.1.1 Manutenzione adeguativa e correttiva

- La manutenzione Adeguativa, intesa come l'attività di manutenzione volta a mantenere le caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico, mantenere l'aderenza del software applicativo alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (in modo particolare organizzativi, normativi e d'ambiente);
- La manutenzione Correttiva, ovvero la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e di eventuali disallineamenti in banca dati. Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzioni, oppure da differenze riscontrate fra

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente.

- Gestione Applicativi e Base Dati (GABD) l'erogazione del servizio è finalizzata alla massima ottimizzazione degli interventi e prevede un gruppo di lavoro con un nucleo stabile di risorse che può essere dinamicamente potenziato - sia in termini di risorse aggiuntive che di skill posseduti - anche con brevissimo preavviso.
- Gestione sistemi: attività necessarie per condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante le applicazioni software utilizzate per l'erogazione di uno o più servizi informatici. Questa classe quindi si identifica come la gestione dell'esercizio dei sistemi e comprende: le installazioni del software di base, la loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti; la conduzione operativa dei sistemi; il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti software.

Nell'ambito del presente progetto verrà erogata un'attività propedeutica di assistenza tecnica help desk per il funzionamento degli applicativi. L'obiettivo degli interventi messi in campo è quello di fornire interventi tecnici per la risoluzione di anomalie e problematiche sul corretto funzionamento applicativo.

Il servizio sarà attivato da una richiesta di assistenza da parte dell'Ente e dall'utilizzatore per la risoluzione diretta del problema, rigettare la richiesta in quanto non di competenza o provvedere a smistare la richiesta alle altre strutture di assistenza disponibili interne all'Ente verso altri uffici o servizi della Regione Campania.

Gli utenti della classe del servizio di manutenzione possono essere distinti in utenti interni ed esterni. In particolare

- gli utenti interni sono gli utenti dell'Amministrazione che utilizzano i sistemi per erogare servizi, inclusi coloro che si occupano della Gestione Applicativi e Basi Dati, Gestione Sistemi e Gestione Reti;
- gli utenti esterni sono gli utenti a cui il servizio è diretto, e che possono essere gli utilizzatori finali della soluzione software.

Il Parco applicativo oggetto della presente attività di manutenzione è il seguente:

- Il sistema cliclavoro Campania
- Il sistema Co Campania
- Il Sistema PID Campania
- I sistemi Accreditamento e di Monitoraggio della Formazione
- Il nuovo portale lavoro SILF
- Il SIL locale centralizzato
- Il servizio di cooperazione applicativa
- Le porte di dominio che garantiscono l'interscambio dei dati con il nodo nazionale

Versione 1.0 Data di emissione 19/11/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l. Usò pubblico	Pagina 10 di 51
--	--	--------------------

R.T. I. Almagiva S.p.A/ Almagiva S.r.l./ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

- L'APP mobile

È inclusa lo sviluppo e la manutenzione delle Dashboard di dominio SILF presenti in iTER.

Il quadro economico complessivo per il fabbisogno 1 è formato dai seguenti servizi:

Lotto 3	Gestione, Manutenzione e Presidio				€ 2.593.800,00
Cod. Serv.	Nome Servizio		Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L3.S1	Porta di dominio (configurazione, manutenzione, erogazione)		€ 2.500,00	-	-
L3.S2	Realizzazione interfacce web services				€ 360.000,0
	L3.S2.2a	Manutenzione singola operation allo scadere della garanzia (TIPO A)	€ 240,00	1.500	€ 360.000,0
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi				€ 1.870.000,0
	L3.S3.2a	Manutenzione singolo FP allo scadere della garanzia (TIPO A)	€ 0,50	3.740.000	€ 1.870.000,0
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				€ 363.800,0
	L3.S6.1	assessment	€ 267,50	1.360	€ 363.800,0

e

Lotto 3	Gestione, Manutenzione e Presidio - Accompagnamento StartUp 3 mesi				€ 462.450,00
Cod. Serv.	Nome Servizio		Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L3.S2	Realizzazione interfacce web services				€ 72.000,0
	L3.S2.2a	Manutenzione singola operation allo scadere della garanzia (TIPO A)	€ 240,00	300	€ 72.000,0
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi				€ 330.000,0
	L3.S3.2a	Manutenzione singolo FP allo scadere della garanzia (TIPO A)	€ 0,50	660.000	€ 330.000,0
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				€ 60.450,0
	L3.S6.1	assessment	€ 267,50	40	€ 10.700,0
	L3.S6.2	canone gestione dati - Fascia 1	€ 0,20	30.000	6.000,00 €
	L3.S6.5	singola configurazione avanzata Cat A	€ 1.100,00	25	27.500,00 €
	L3.S6.6	singola configurazione avanzata Cat B	€ 650,00	25	16.250,00 €

3.1.2 Manutenzione evolutiva

La linea di intervento del presente progetto individua attività evolutive (**MEV**) per tutte le componenti software applicative che costituiscono il sistema SILF.

Le attività di MEV ha lo scopo di produrre il software applicativo che realizza funzioni aggiuntive o sostitutive dei sistemi nel perimetro della fornitura.

Il servizio proposto sarà organizzato in singoli interventi ed erogato in funzione di specifiche richieste dell'Amministrazione che dovranno essere preliminarmente approvate.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Nell'ambito delle attività evolutive rientrano in via generale le attività di aggiornamento degli standard tecnici applicativi.

Gli Standard tecnici sono:

- i dati e le informazioni contenute nei modelli
- i dizionari terminologici per la classificazione di alcune informazioni ritenute cruciali
- le modalità tecnologiche per lo scambio dei modelli telematici inviati e condivisi dalla rete nazionale dei servizi del lavoro

Il sistema degli standard è in evoluzione per renderli compatibili con le nuove esigenze del mercato del lavoro. Il sistema è regolato da norme specifiche che prevedono sia le modalità di gestione sia quelle di evoluzione aggiornate da Anpal, dal Ministero del Lavoro e Regioni con il contributo di enti e istituzioni per ciò che riguarda il monitoraggio e per la ricaduta su altri sistemi della Pubblica Amministrazione.

Generalmente gli standard tecnici subiscono aggiornamenti periodici con un minimo di due programmazioni annuali oltre che la gestione straordinaria sulla base di nuove disposizioni, anche transitorie, non programmabili a priori.

Nell'ambito del presente progetto, e sulla base delle attività già erogate nel corso degli anni, si garantisce il costante aggiornamento dei sistemi agli standard tecnici che di volta in volta saranno resi disponibili dagli utenti interessati, sulla base delle comunicazioni ricevute dal nodo nazionale (Anpal e Ministero del Lavoro).

Lotto 3		MEV a Plafond		€	1.330.000,00
Cod. Serv.		Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L3.S1		Porta di dominio (configurazione, manutenzione, erogazione)	€ 2.500,00	-	-
L3.S2		Realizzazione interfacce web services			€ 210.000,0
	L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 3.000,00	70	€ 210.000,0
L3.S3		Realizzazione client per la fruizione dei servizi			€ 1.120.000,0
	L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 140,00	8.000	€ 1.120.000,0

3.2 Fabbisogno 2: Collaboration Platform

Tra gli obiettivi primari della Regione Campania rientra l'estensione e l'efficientamento dei processi di digitalizzazione dei servizi offerti, in linea con quanto richiesto alla PA per il rafforzamento e la qualificazione della domanda di innovazione, e per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico da mettere al servizio degli utenti.

Innovazione dei processi organizzativi, digitalizzazione e valorizzazione del patrimonio informativo sono quindi le leve sulle quali agire anche per dare concreta attuazione alle politiche del lavoro, individuando nuovi strumenti e nuovi modelli di dialogo all'interno dell'Amministrazione e tra questa e i cittadini.

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

Allo scopo, in risposta al "Fabbisogno 2 - Collaboration Area" espresso nel § 1.9 del documento SPCL3-Evoluzioni SILF-PianoFabbisogni_Ver1.0 12102020, il RTI propone le soluzioni descritte nel seguito:

- Creazione di un sistema di collaborazione che permette di condividere dati e documenti tramite interazioni audio, video e testuali.
- Implementazione di un nuovo modello di dialogo tra l'Amministrazione e gli utenti dei Centri per l'Impiego per la costituzione di un punto di accesso unico ai servizi per il lavoro da parte degli utenti (es: cittadini, APL) e per l'arricchimento del patrimonio informativo dell'Amministrazione che può derivare anche da nuove modalità di relazione con gli utenti attivabili da nuovi servizi di Caring e Customer Service.

3.2.1 Collaboration AREA

Di seguito mostriamo un diagramma di alto livello che rappresenta schematicamente i moduli della piattaforma di collaborazione e le sue interazioni con i sistemi SILF e quelli sicurezza:

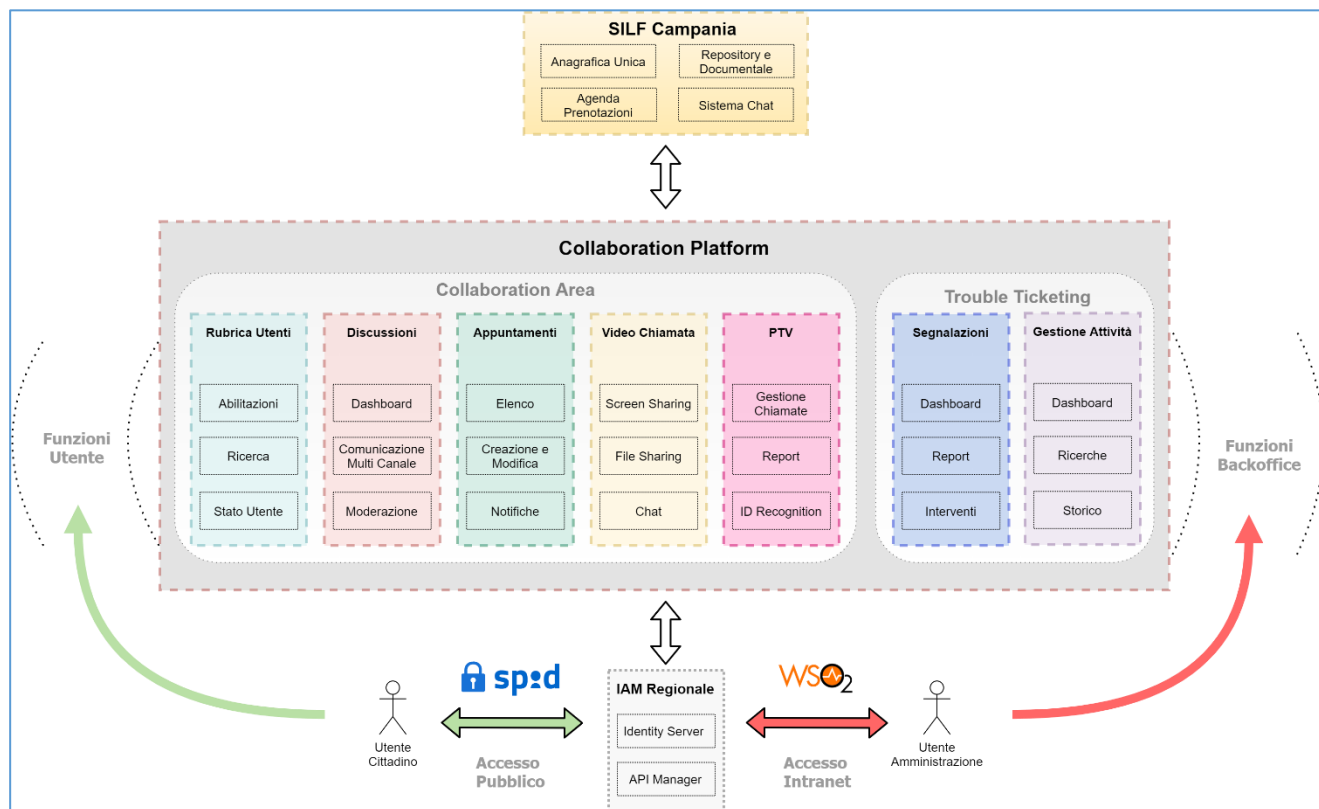


Figura 3 - Overview Collaboration Platform

3.2.1.1 Descrizione

La Collaboration Platform è un sistema che permetterà una comunicazione immediata ed agevolata tra dipendenti di Regione, operatori dei CPI, operatori dei servizi per il lavoro (APL), utenti privati in genere/cittadini e enti di formazione consentendo di condividere dati e documenti anche attraverso

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

interazioni audio/video. L'obiettivo è quello di fornire ad ogni utente, le opportune funzionalità e visibilità dei dati secondo il proprio profilo e un'analisi di modelli per il dialogo tra gli utenti privati/cittadini e centri per l'impegno con classificazione e derivazione dei possibili motivi di chiamata. Nello specifico si richiede un punto unico di accesso ai servizi per il lavoro (con priorità per i Centri per l'Impiego) da parte degli utenti (utenti privati/cittadini, APL e altri). Il rilascio della collaboration Platform prevede rilasci parziali incrementali che verranno concordati durante la fase esecutiva.

La *Collaboration Platform* si compone dei seguenti moduli logici che implementano le funzionalità previste per la soluzione:

- **Rubrica Utenti;** gestisce la lista delle utenze che hanno accesso alla Collaboration Area.
- **Gestione Discussioni;** gestione di forum privati riservati agli utenti della Collaboration Area, con la possibilità di creare gruppi di utenti per l'inoltro massivo di comunicazioni (email, messaggi, etc.).
- **Gestione Appuntamenti;** uno strumento messo a disposizione degli operatori che accedono alla Collaboration Area, che permette la creazione di appuntamenti tra gli operatori stessi oppure tra operatori e cittadini.
- **Gestione Video-chiamata;** permette agli utenti una comunicazione, tramite video-chiamate.
- **Gestione Attività;** uno strumento di tracciamento delle attività.
- **Gestione Segnalazioni,** questo strumento permette a tutti i cittadini di inviare segnalazioni, domande, richieste di informazioni ed etc. al sistema, tali segnalazioni saranno disponibili in una dashboard e potranno essere lavorate dagli utenti della piattaforma.
- **PTV:** Questo strumento abilita il canale cittadino CPI via centralino telefonico unico. È dettagliato nel paragrafo 3.2.3.

I profili previsti per la Collaboration Area sono:

- **Amministratore,** può accedere a tutte gli oggetti creati sulla piattaforma, visualizzarne il contenuto.
- **Utente,** può operare sulla Collaboration Area ma non ha i diritti di Amministratore.

Gli utenti censiti in questo modulo saranno:

- dipendenti di Regione
- operatori dei CPI
- operatori dei servizi per il lavoro (APL)
- enti di formazione
- cittadini

La Collaboration Area prevede, in ottica di autenticazione e profilazione degli utenti, un'integrazione con il modulo Security Layer e con il Single Sign On (SSO) già presente nella piattaforma SILF.

L'autenticazione e profilazione degli utenti è demandata al Security Layer. La Collaboration Area integra il SSO della piattaforma IAM Regionale.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

3.2.1.2 Rubrica Utenti

Fornisce la lista delle utenze che possono essere utilizzate dagli altri componenti del sistema. Gli utenti censiti in questo modulo saranno:

- dipendenti di Regione
- operatori dei CPI
- operatori dei servizi per il lavoro (APL)
- enti di formazione
- cittadini

Le funzionalità della rubrica sono accessibili solo ai profili autorizzati, di seguito la lista delle funzionalità e dei profili associati:

- **Abilitazione utente**, operazione accessibile solo agli utenti con profilo Amministratore, permette di abilitare un'utenza all'accesso nella Collaboration Area. In questa fase, sarà selezionato l'utente da una delle fonti previste e gli sarà associato un profilo tra quelli previsti. Le fonti da cui attingere le utenze sono:
 - IAM Regionale
 - Anagrafica Unica
- **Modifica utente**, accessibile solo agli utenti con profilo Amministratore, tale operazione permette di modificare i dati dell'utente strettamente correlati alla Collaboration Area (non si potranno modificare i dati anagrafici e di accesso ma solamente il profilo oppure l'abilitazione alla Collaboration Area).
- **Stato Utente**, il sistema potrà indicare per ogni utente censito sulla rubrica il suo stato di connessione (Connesso, Non Connesso e Occupato nel caso in cui abbia una video-chiamata in corso).
- **Disabilita utente**, accessibile solo agli utenti con profilo Amministratore, quest'operazione disabilita l'utente all'accesso alla Collaboration Area. Per poter accedere successivamente sarà necessario effettuare una nuova abilitazione.
- **Ricerca utenti**, sarà possibile effettuare una ricerca sugli utenti abilitati alla Collaboration Area, saranno previsti diversi filtri di ricerca per operare sui campi definiti per l'utente. Tale operazione è accessibile a tutti gli utenti abilitati alla Collaboration Area.
- **Blocca utente**, accessibile solo agli utenti con profilo Amministratore, con questa operazione è possibile disabilitare temporaneamente l'accesso alla Collaboration Area.
- **Abilita utente bloccato**, accessibile solo agli utenti con profilo Amministratore, quest'operazione è necessaria per ripristinare un utente bloccato.

3.2.1.3 Gestione Discussioni

Il componente fornisce servizi utili alla gestione dell'entità discussione, una discussione è un topic sul quale, utenti abilitati, potranno scambiarsi messaggi di testo (molto simile ad un forum). In questo modulo è previsto un profilo specifico, il moderatore, che viene attribuito automaticamente all'utente che crea una nuova discussione. Il moderatore può a sua volta creare altri moderatori per la stessa discussione.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Le funzionalità, messe a disposizione del componente sono:

- **Dashboard** discussione, in relazione ai permessi dell'utente, la dashboard visualizzerà tutte le discussioni in cui l'utente è coinvolto oppure tutte le discussioni del sistema (profilo Amministratore). Sarà possibile effettuare una ricerca per raffinare l'elenco.
- **Nuova** Discussione, l'utente crea la discussione e ne imposta l'oggetto e la lista di partecipanti.
- **Nuovo Post**, un utente abilitato alla discussione può aggiungere un post con eventualmente degli allegati.
- **Modifica Post**, funzionalità riservata all'autore del post, permette la modifica del testo.
- **Cancella Post**, funzionalità abilitata per l'autore del post o per uno dei moderatori, permette la rimozione del post dalla discussione. Se ci sono allegati nel post, il sistema provvederà anche alla loro cancellazione.
- **Chat**, sarà possibile avviare una chat con tutti i partecipanti alla discussione. Tale operazione è consentita a tutti i partecipanti.
- **Video-chiamata**, consente di avviare una video-chiamata con tutti gli utenti che partecipano alla discussione.
- **Chiusura** discussione, funzionalità concessa solo ai moderatori, imposta lo stato della discussione a Chiusa. Da questo momento la discussione è in sola lettura.
- **Riapertura** discussione, un moderatore di una discussione può rendere di nuovo attiva una discussione passando dallo stato Chiusa ad Aperta. Da questo momento tutti gli utenti abilitati possono interagire in essa.
- **Rimozione** della discussione, funzionalità riservata solo ai moderatori, la cancellazione rimuove dal sistema tutti i post ed eventuali allegati. La discussione non sarà più disponibile.
- **Storico** di una discussione, ogni modifica effettuata ad una discussione (modifiche alla discussione e non ai post.) sarà memorizzata dal sistema. Solo gli utenti amministratori e moderatori potranno visualizzare il contenuto dello storico.

3.2.1.4 Gestione Appuntamenti

Questo componente permette di creare un appuntamento tra utenti che accedono alla Collaboration Area. La creazione di un appuntamento non è consentita ai cittadini ma solo agli operatori e dipendenti regionali, mentre invece i cittadini potranno essere destinatari dell'appuntamento. Le funzionalità di questo componente sono:

- **Lista Appuntamenti**, ogni utente potrà visualizzare la lista degli appuntamenti che lo coinvolgono, la lista potrà essere raffinato con l'ausilio di filtri di ricerca.
- **Nuovo Appuntamento**, tale operazione è consentita solo agli operatori ed ai dipendenti regionali. Si potranno creare due tipologie di appuntamenti:
 - CPI -> Cittadino, un centro per l'impiego crea un appuntamento per un cittadino, nell'appuntamento sarà indicato il cpi di riferimento ma non l'utente specifico.
 - Utente CPI -> Utente CPI, sarà creato un appuntamento tra due operatori specifici.
 - Utente CPI -> Cittadino, sarà creato un appuntamento tra l'operatore specifico ed il cittadino
- **Modifica Appuntamento**, la modifica dell'appuntamento può impattare sia le seguenti informazioni:

Versione 1.0 Data di emissione 19/11/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Uso pubblico	Pagina 16 di 51
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

- Temporali, quando avverrà l'appuntamento, si potrà posticipare/anticipare secondo le esigenze.
- Contenuto, si potrà modificare il testo dell'appuntamento oppure aggiungere/modificare allegati.
- **Cancella Appuntamento**, con questa operazione si elimina un appuntamento.
- **Notifiche appuntamento**, il sistema provvederà con un determinato anticipo, configurabile, all'invio delle notifiche a tutti gli utenti interessati all'appuntamento.

3.2.1.5 Gestione Video-chiamata

Questo componente consente di instaurare una video-chiamata tra più utenti. Ogni volta che si avvia una video-chiamata, il sistema crea una nuova room, identifica il suo owner e consente l'accesso alla room solo agli utenti abilitati. Le funzionalità di questo componente sono:

- **Dashboard chiamate**, un utente Amministratore potrà visualizzare le video-chiamate in corso ed i loro partecipanti.
- **Nuova video-chiamata**, attivazione della room, sarà creata una nuova istanza di video-call con un accesso riservato solo agli utenti autorizzati. La creazione di una room deve essere consentita solo agli utenti della rubrica.
- **Aggiungi partecipante**, dopo l'avvio della video chiamata, si potranno aggiungere altri utenti alla stessa.
- **Chat**, durante la video-chiamata, gli utenti coinvolti si potranno scambiare messaggi di testo.
- **Abilitazione/disabilitazione microfono**, ogni utente che partecipa alla video chiamata potrà abilitare/disabilitare il proprio microfono.
- **Abilitazione/disabilitazione telecamera**, ogni utente che partecipa alla video chiamata potrà abilitare/disabilitare la propria telecamera.
- **Screen sharing**, un utente che partecipa alla video-chiamata, potrà condividere il proprio schermo con gli altri partecipanti. Tale operazione sarà consentita ad un solo utente per volta.
- **Invio File**, durante la video-chiamata sarà possibile scambiare file con gli altri utenti.
- **Termina/abbandona** permette all'utente di abbandonare la video-chiamata.
- **Registrazione VideoChiamata**
- **Polling** - questo modulo integra la funzionalità per gli utenti di sottoporre test/quiz al fine di gestire l'esecuzione degli esami online in modalità real-time.

3.2.2 Trouble Ticketing

3.2.2.1 Gestione Attività

Questo componente permette la gestione di attività/task assegnati agli utenti. Le funzionalità fornite da questo componente sono:

Versione 1.0 Data di emissione 19/11/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usa pubblico	Pagina 17 di 51
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

- **Ricerca** attività, sarà possibile ricercare le proprie attività oppure quelle assegnate. La ricerca può essere arricchita con altri filtri quali lo stato dell'attività, l'utente destinatario, il nome dell'attività, etc.
- **Nuova** attività, viene creata una nuova attività ed assegnata ad un utente. Un'attività sarà caratterizzata dalle seguenti proprietà:
 - Descrizione breve, il nome dell'attività.
 - Descrizione, descrizione dettagliata dell'attività, utile al suo svolgimento.
 - Data inizio, data in cui è previsto l'inizio dell'attività.
 - Utente destinatario, l'utente che deve prendere in carico l'attività.
 - Stato, per un'attività sono previsti i seguenti stati:
 - NUOVA
 - PRESA IN CARICO
 - RILASCIATA
 - TERMINATA
 - Data fine, data di completamento dell'attività.
 - Lista allegati, sarà possibile arricchire l'attività con degli allegati.
 - Lista commenti, gli utenti coinvolti nell'attività (l'utente che ha creato l'attività e l'utente destinatario) potranno inserire commenti.
- **Modifica** attività, fino al suo completamento, l'attività sarà sempre modificabile da uno degli utenti coinvolti.
- **Cambio stato** attività, l'utente che ha creato l'attività oppure il suo destinatario potranno modificare lo stato della stessa fino al suo completamento.
- **Aggiungi commento**, prima del completamento dell'attività, sarà sempre possibile, per gli utenti coinvolti, aggiungere commenti.
- **Aggiungi allegato**, prima del completamento dell'attività, sarà sempre possibile, per gli utenti coinvolti, aggiungere allegati.

3.2.2.2 Gestione Segnalazioni

Gli utenti della Collaboration Area potranno inviare ogni sorta di segnalazioni, domande, richieste di informazioni ed etc. al sistema, esse saranno prese in carico dagli operatori addetti alla relativa sezione e lavorate. La gestione delle segnalazioni utenti è affidata al presente componente. Le funzionalità previste per questo modulo sono:

Inserimento segnalazione, un utente della Collaboration Area aprire una segnalazione in merito a diverse argomentazioni proposte dal sistema.

Dashboard, ogni utente potrà visualizzare le segnalazioni associate e poter interagire con esse. Tale funzionalità non è abilitata per i cittadini.

Assegnazione segnalazione ad uno specifico ufficio, in relazione all'argomento della segnalazione, la stessa sarà instradata automaticamente e quindi assegnata ad uno specifico ufficio per la sua lavorazione. Il sistema notificherà all'ufficio competente l'avvenuta assegnazione.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

Lavorazione della segnalazione, con questa funzionalità, gli operatori dell'ufficio a cui è stata assegnata la segnalazione, può prenderla in carico ed effettuare le azioni necessarie. Tale funzionalità non è abilitata per i cittadini.

Crea Appuntamento, l'utente che lavora la segnalazione potrebbe avere la necessità di creare un appuntamento con l'autore della segnalazione.

Crea chat, l'utente che lavora la segnalazione potrebbe avere la necessità di creare una chat con l'autore della segnalazione.

La gestione delle segnalazioni sarà ad uso esclusivo degli operatori.

Lotto 3	Collaboration AREA + Trouble Ticketing			€	440.600,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S1	Porta di dominio (configurazione, manutenzione, erogazione)	€ 2.500,00	-	-	
L3.S2	Realizzazione interfacce web services			€	102.000,0
L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 3.000,00	34	€	102.000,0
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi			€	313.600,0
L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 140,00	2.240	€	313.600,0
L3.S4	Orchestrizzazione			€	25.000,0
L3.S4.1	Orchestrizzazione singolo servizio (orchestrizzazione di meno di 10 servizi)	€ 2.500,00	10	€	25.000,0

3.2.3 Nuovo modello di dialogo tra la Regione e gli utenti dei CPI

Il Piano dei fabbisogni richiede l'adozione di strumenti innovativi che mettano le tecnologie al servizio delle attività e degli obiettivi delle politiche regionali di settore, con riferimento, in particolare, al mondo del lavoro.

In tale contesto il RTI propone la realizzazione di un sistema in grado di incrementare e valorizzare il patrimonio informativo della Regione, attraverso nuove modalità di trattamento dei contatti, delle richieste, delle istanze che vengono dai cittadini che si rivolgono ai CPI, in un ciclo virtuoso che faccia dell'interazione con i cittadini:

- una concreta leva di efficientamento dei servizi
- uno strumento di miglioramento della customer experience degli utenti
- una fonte informativa per creare nuovi servizi, da integrare con altri canali informativi in ottica Big data, valorizzando la relazione degli utenti con l'Amministrazione.

Allo scopo il RTI propone la realizzazione di un sistema che, basandosi sulla progressiva applicazione di servizi con Capability di Artificial intelligence (AI), sia in grado di facilitare, rendere più efficiente e valorizzare il contatto con gli utenti che si rivolgono ai CPI attraverso il canale telefonico PTV (Piattaforma Telefonica Virtuale), raccogliendo e trattando le informazioni in modo da arricchire la base dati conoscitiva dell'Amministrazione per metterla progressivamente al servizio della stessa utenza e ridurre, contestualmente, l'impegno degli operatori dei CPI.

L'obiettivo generale è quello di superare il paradigma del "caring classico" introducendo in due fasi progettuali distinte soluzioni che, basandosi sui principi dell'AI, ridefiniranno progressivamente i confini del Customer Service.

R.T. I. Almviva S.p.A/ Almwave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

In particolare, nella prima fase saranno fornite, in tempi brevi, un insieme base di funzionalità atte ad abilitare gli operatori dei CPI alla gestione dei suddetti contatti, mentre, nella seconda fase, saranno realizzati servizi basati su una piattaforma di *Natural Language Interactive Voice Response* (NL IVR), che consentiranno un notevole incremento di efficienza del servizio fornito, riducendo notevolmente il lavoro degli operatori dei CPI e incrementando il miglioramento del servizio all'utenza.

Di seguito le funzionalità e i servizi previsti nelle 2 Fasi.

Fase 1

Prevede la realizzazione di "funzioni base" in grado di abilitare gli operatori dei CPI alla gestione dei contatti e raccogliere le esigenze manifestate dall'utenza per consentire il successivo arricchimento della base di conoscenza sui motivi delle chiamate. Allo scopo la Fase assicura:

1. la fornitura di servizi e funzioni di instradamento delle chiamate telefoniche attraverso un sistema di IVR verso gli operatori individuati su base provinciale
2. l'acquisizione delle comunicazioni vocali provenienti dal canale telefonico. Tali comunicazioni saranno analizzate nella successiva Fase 2 per creare una base di conoscenza utile all'erogazione di servizi di instradamento automatico, a fronte di ciascuna chiamata (es: link a specifiche funzioni informative di sistema accessibili da portale, link alle FAQ, link alla modulistica), senza necessariamente fare ricorso all'operatore.

Già nella Fase 1 gli utenti accederanno al servizio erogato dai CPI tramite un numero dedicato.

La chiamata sarà accolta dalla piattaforma IVR che chiederà all'utente di indicare in linguaggio naturale il motivo della chiamata, registrando la frase pronunciata. Come anticipato le registrazioni saranno utilizzate durante gli sviluppi delle funzionalità previste per la seconda fase per addestrare la piattaforma NL IVR ed il sistema di ASR (*Automated Speech Recognition*). L'utente dovrà indicare, mediante il tasto telefonico la provincia di riferimento, per essere instradato verso il CPI di riferimento. Gli operatori dei CPI gestiranno i contatti (sia quelli in *inbound*, sia quelli in *outbound*) tramite una *mediabar* che sarà resa accessibile tramite *browser* e saranno organizzati in gruppi secondo il CPI di appartenenza relativa alla chiamata, scelta dall'utente tra quelle disponibili su indicazione dell'IVR.

Gli operatori potranno trasferire la chiamata (in modalità *unattended*) al gruppo più idoneo per la relativa gestione. Sempre tramite *mediabar* gli operatori dei CPI potranno effettuare le chiamate *outbound* al fine di contattare direttamente gli utenti.

Saranno inoltre forniti strumenti di monitoraggio che consentiranno di verificare l'operatività dei CPI fornendo statistiche real-time e storiche sulle chiamate ricevute e su quelle gestite, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, anche a tutela degli operatori.

Il servizio sarà erogato dal fornitore in *Cloud* sui propri sistemi (la fornitura è prevista **as a service**). Il dimensionamento del servizio prevede, indicativamente:

- fino a 300 chiamate in *inbound* contemporanee
- fino a 100 chiamate in *outbound* contemporaneamente
- 46 CPI della Regione Campania
- 150 operatori; configurati
- durata media delle chiamate 6 minuti

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

- volume inbound medio giornaliero 6.000 contatti
- volume inbound medio mensile 120.000 contatti
- volume outbound medio mensile 60.000 contatti
- ripartizione chiamate 20% fisso, 80% mobile
- invio SMS a seguito contatto inbound 80%
- invio email a seguito contatto inbound 20%
- picco giornaliero di contatti inbound 300.

Fase 2

La Fase 2 prevede un arricchimento delle funzioni e dei servizi realizzati in Fase 1 mediante l'introduzione della piattaforma NL IVR, appartenente alla piattaforma Iride® basata su tecnologie di tipo semantico/ontologico e di tipo statistico, ed indirizzata dallo stesso Contratto quadro SPC L3.

Nel contesto in esame, il componente NL IVR sarà messo a disposizione *as a service* sul *Cloud* del fornitore e consentirà un notevole incremento di efficienza del servizio fornito, consentendo agli utenti di raggiungere le informazioni richieste in automatico e riducendo i casi di ricorso all'operatore.

In particolare, il componente citato, grazie alla sua capacità di interpretazione del linguaggio naturale ottenuta dall'addestramento del motore Iride che è alla base del componente stesso - addestramento effettuato in base alle conversazioni raccolte in Fase 1 - sarà in grado di governare la gestione del customer service:

- riconoscendo il motivo del contatto
- attivando l'accesso all'anagrafica utenti al fine di verificare se il chiamante è già censito nel sistema della Regione
- indirizzando l'utente, in automatico, verso il canale informativo riconosciuto come più adeguato a fornire la risposta alla richiesta informativa avanzata (aggiungendo, per esempio, alla risposta fornita dalla piattaforma l'invio di documentazione mediante una e-mail - per gli utenti censiti - oppure link a pagine del sito della Regione in cui è presente l'informativa richiesta mediante invio di un SMS, nel caso di utenti non censiti che hanno contattato il CPI tramite un telefono cellulare)
- attivando l'operatore nei soli casi in cui non sia possibile fornire risposte in automatico.

Allo scopo saranno quindi sviluppate un insieme di strategie di instradamento dei contatti inbound che utilizzeranno le informazioni raccolte durante l'interazione con la piattaforma IVR. Tali strategie di instradamento permetteranno di gestire in modo efficiente tutti quei contatti per cui è necessario l'intervento degli operatori dei CPI, migliorando da un lato la *user experience* degli utenti che riceveranno in tempo breve le informazioni di cui hanno bisogno, e ottimizzando il lavoro degli operatori che vedranno assegnati i contatti "da lavorare", non "gestibili in automatico", in base alle proprie competenze.

Lato operatore, sarà fornita inoltre la possibilità di censire gli utenti storicizzando informazioni anagrafiche, numero di telefono ed indirizzo e-mail mediante apposito interfacciamento con l'anagrafica presente nel sistema della Regione. Tali dati saranno utilizzati dalla piattaforma NL IVR al fine di fornire le funzionalità di invio e-mail ed SMS agli utenti.

I servizi erogati consentiranno, quindi:

- all'utente, di interagire in linguaggio naturale con il sistema di accoglienza
- di migliorare la qualità del servizio messo a disposizione

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

- di gestire in maniera automatica tramite la piattaforma stessa tutte quelle esigenze degli utenti che non necessitano dell'intervento dell'operatore
- di inviare e-mail agli utenti, censiti dal sistema, contenenti le informazioni richieste o i link ad esse
- di inviare SMS agli utenti, censiti o meno dal sistema, contenenti i link alle informazioni richieste
- di raccogliere informazioni atte a definire strategie di instradamento dei contatti agli operatori tenendo conto degli skill ad essi associati.

Il servizio prevede inoltre lo sviluppo di strumenti di monitoraggio (report analitici e cruscotti), adeguati alle nuove funzionalità fornite.

La definizione delle integrazioni del sistema fornito con le piattaforme legacy della Regione sarà definita durante la fase di progettazione esecutiva, ferma restando la copertura economica, e sarà effettuata sulla base dei protocolli concordati con l'Amministrazione.

Per quanto concerne i costi si richiederà l'utilizzo delle seguenti Linee di Servizio:

Lotto 3	Collaboration - Modulo PTV			€	826.509,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				500.830,00 €
L3.S6.1	assessment	€ 267,50	1.300		347.750,00 €
L3.S6.2	canone gestione dati - Fascia 1	€ 0,20	30.400		6.080,00 €
L3.S6.5	singola configurazione avanzata Cat A	€ 1.100,00	84		92.400,00 €
L3.S6.6	singola configurazione avanzata Cat B	€ 650,00	84		54.600,00 €
L3.S7	Servizio di supporto all'analisi dei Big Data				325.679,00 €
L3.S7.1	Fase 1. Valutazione	€ 267,00	730		194.910,00 €
L3.S7.3	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe B	€ 2.150,00	14		30.100,00 €
L3.S7.4	Fase 3. Formulazione del modello di analisi	€ 243,50	350		85.225,00 €
L3.S7.5	Fase 4. Esercizio e conduzione della soluzione di analisi	€ 234,00	66		15.444,00 €

3.3 Fabbisogno 3: Profilo Operatore RdC

Con l'avvio della gestione del Reddito di Cittadinanza è stata introdotta una nuova figura di supporto agli operatori dei Centri per l'impiego chiamati in prima linea nella gestione del programma nazionale, l'operatore RdC.

Compito principale dell'operatore RdC è supportare gli operatori delle strutture pubbliche nella realizzazione di un percorso che coinvolga i beneficiari del Reddito di Cittadinanza dalla prima convocazione fino all'accettazione di un'offerta di lavoro congrua. A questo si aggiunge la possibilità per ogni singola Regione di prevedere compiti e responsabilità supplementari per l'operatore RdC, previa la firma di una convenzione con Anpal Servizi. In Regione Campania, la firma della convenzione con Anpal Servizi, ha definito un percorso di

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

servizi da erogare in capo agli Operatori RdC che richiedono l'implementazione di un nuovo profilo utente con funzioni specifiche nella gestione del programma RdC.

Di seguito una breve disamina delle funzionalità applicative da implementare per il rilascio del nuovo profilo utente che avrà accesso profilato sul nuovo sistema informativo unico regionale.

- **Visualizzazione della Scheda Anagrafico Professionale:** a partire dall'elenco dei beneficiari che hanno già sottoscritto il Patto per il Lavoro presso il CPI territorialmente competente sarà possibile accedere alla scheda di dettaglio dell'anagrafica cittadino;
- **Visualizzazione del Patto per il lavoro:** per ciascun cittadino beneficiario del RdC sarà disponibile in sola visualizzazione il modello di Patto per il lavoro sottoscritto dal beneficiario presso il Cpi competente;
- **Gestione delle convocazioni:** a partire dall'elenco dei beneficiari che hanno già sottoscritto il Patto per il Lavoro presso il CPI territorialmente competente sarà possibile registrare un nuovo colloquio RdC con invio automatico di sms/mail al destinatario con i riferimenti del luogo della convocazione medesima;
- **Orientamento:** Sarà possibile accedere ad un motore di orientamento collegato al repertorio regionale dei profili professionali che permetterà di raccogliere le singole competenze per ciascuna area o profilo professionale, visualizzare e rilasciare un "bilancio di prossimità" che permetta di individuare il gap di capacità, conoscenze e comportamenti per ciascun profilo selezionato durante il colloquio;
- **Progetti di Utilità Pubblica (PUC):** Nell'ambito dei Patti per il lavoro e/o per l'inclusione sociale, i beneficiari Rdc sono tenuti a svolgere Progetti Utili alla collettività (PUC) nel comune di residenza per almeno 8 ore settimanali, aumentabili fino a 16. Sarà possibile per gli operatori RdC rilevare l'ambito di attività del PUC individuato.

La presente attività permetterà di rispondere all'esigenza di costruire e monitorare un percorso di accompagnamento all'inserimento lavorativo personalizzato per ogni singolo beneficiario. Una volta sottoscritto il Patto per il Lavoro occorre infatti controllarne l'attuazione. In particolare, l'operatore RdC aiuta i Centri per l'Impiego ad organizzare incontri di verifica delle azioni svolte dai beneficiari; a fornire ai beneficiari supporto operativo e motivazionale; a verificare il rispetto della normativa e degli impegni assunti dai

Lotto 3	Profilo Operatore RdC			€	190.600,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quanttà necessarie	valore economico	
L3.S1	Porta di dominio (configurazione, manutenzione, erogazione)	€ 2.500,00	-	-	
L3.S2	Realizzazione interfacce web services			€	60.000,0
L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 3.000,00	20	€	60.000,0
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi			€	110.600,0
L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 140,00	790	€	110.600,0
L3.S4	Orchestrato			€	20.000,0
L3.S4.2	Orchestrato singolo servizio (orchestrato di 10 o più servizi)	€ 4.000,00	5	€	20.000,0

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

beneficiari e ad organizzare laboratori di ricerca attiva del lavoro e a scegliere strumenti e metodologie per condurli al meglio.

3.4 Fabbisogno 4: CIG in deroga

Il Decreto "Cura Italia" n.18 del 17/03/2020 ha introdotto diverse misure a sostegno dei lavoratori come la cassa integrazione in deroga. La Regione Campania ha sottoscritto l'Accordo quadro con le organizzazioni sindacali e datoriali per definire le linee di intervento della cassa integrazione in deroga nella Regione e per delineare i criteri per l'utilizzo delle risorse messe a disposizione dal Governo.

In attuazione di quanto previsto dall'art.22 del D.L n.18, Il trattamento di integrazione salariale, CIG in deroga, può essere riconosciuto ai datori di lavoro del settore privato (ivi inclusi quelli agricoli, della pesca e del terzo settore compresi gli enti religiosi civilmente riconosciuti, per i quali non trovano applicazione le tutele previste dalle vigenti disposizioni in materia di sospensione o riduzione di orario), in costanza di rapporto di lavoro, per la durata della sospensione del rapporto e comunque per una durata non superiore a nove settimane, limitatamente ai lavoratori in forza alla data del 23 febbraio 2020.

La CIGD viene concessa a beneficio dei lavoratori dipendenti di unità produttive ubicate in Campania, pertanto i datori di lavoro privati aventi diritto ad accedere alla CIG in deroga sono quelli per i quali non trovano applicazione le tutele previste in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro previsti dal D.Lgs. n. 148/2015 nonché dalle norme del Decreto Legge 17 marzo 2020, n.18 e dalle altre norme in vigore, limitatamente ai casi di accertato pregiudizio in conseguenza dei provvedimenti connessi all'emergenza epidemiologica da COVID-19.

La domanda di CIGD, firmata digitalmente, potrà essere inoltrata alla Regione Campania - Direzione Generale dell'Istruzione, della Formazione, del Lavoro e delle Politiche Giovanili, utilizzando una nuova procedura telematica disponibile sul sito www.cliclavoro.lavorocampania.it, nell'area "Istanze on line" accessibile agli utenti previo accreditamento sul portale.

Di seguito viene mostrato una possibile proposta architettonica per la realizzazione di un sistema automatico per la lettura, la validazione e l'inoltro verso le procedure INPS delle richieste di cassa integrazione. Il sistema dovrà prevedere la possibilità di gestione delle richieste scartate, motivandone e fornendo feedback su possibili risoluzioni e controlli da effettuare. Il sistema dovrà avere come finalità del processo la realizzazione del XML formato conforme dalle procedure di registrazione delle richieste messe a disposizione dal portale INPS.

La soluzione dovrà fornire un accesso agli utenti delegati alla registrazione delle richieste e all'upload dei documenti nel formato richiesto. Tra la documentazione richiesta è presente il modello in formato Excel compilato e firmato digitalmente.

La soluzione dovrà fornire agli operatori abilitati alla registrazione delle domande su INPS un accesso sicuro al sistema per accedere agli elaborati risultato della lavorazione delle pratiche.

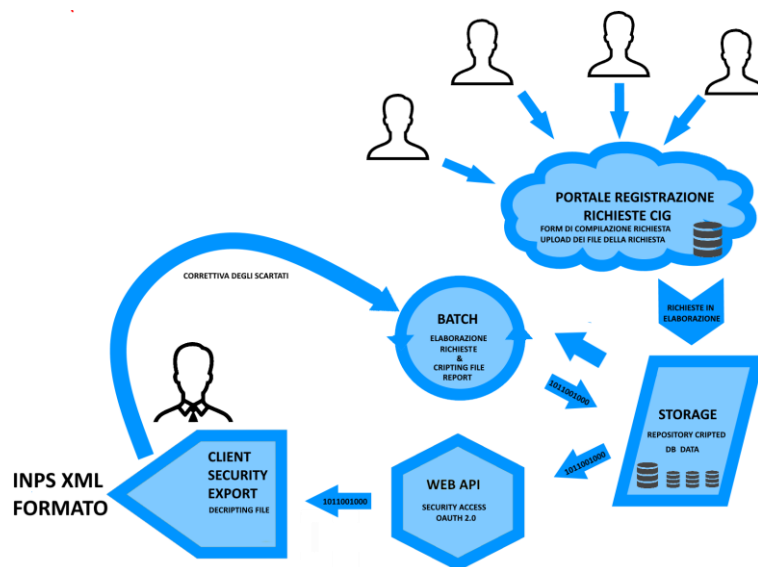
Versione 1.0 Data di emissione 19/11/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usò pubblico	Pagina 24 di 51
--	---	--------------------

R.T. I. Almagiva S.p.A/ Almagiva S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

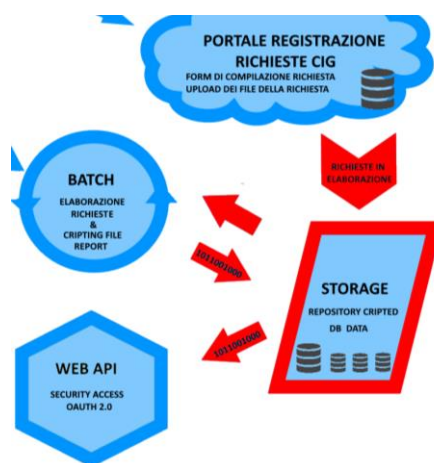
Il sistema dovrà fornire una modalità di recupero delle richieste scartate dal sistema, per l'applicazione delle eventuali correttive manuali da parte dell'operatore abilitato, e la possibilità di re-immettere a sistema l'elaborazione delle richieste corrette per il loro completamento del processo di validazione.

Il sistema dovrà garantire l'elaborazione e la registrazione verso l'INPS delle richieste rispettando l'iter temporale di compilazione eseguito dagli utenti sul portale. La generazione dell'XML dovrà rispettare l'ordinamento per istanza di registrazione sul portale.

Il core di questa funzionalità è il motore di elaborazione delle richieste arrivate e vede un Database dedicato e una storage locale per la gestione transitoria dei contenuti caricati dagli utenti, secondo la seguente architettura software:



Le richieste saranno spostate nello storage di elaborazione a blocchi identificati per ID istanza inizio e fine distaccati all'interno del portale di registrazione.

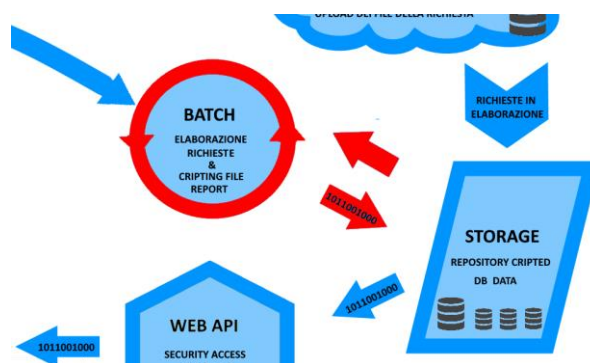


R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

Lo storage sarà accessibile solo all'interno delle macchine server in cui girano i servizi del processo e conterrà:

- I file nel formato caricato dall'utente sul portale di registrazione delle richieste
- I DataBase di anagrafica e di elaborazione dei report generati
- I report generati dal processo di elaborazione
- Tutti i contenuti generati dal sistema saranno salvati cifrati per garantirne la sicurezza.

Un Batch recupera il blocco di richieste, ne attiva l'elaborazione e realizza la relativa reportistica contenente le richieste validate o scartate durante il processo in corso.

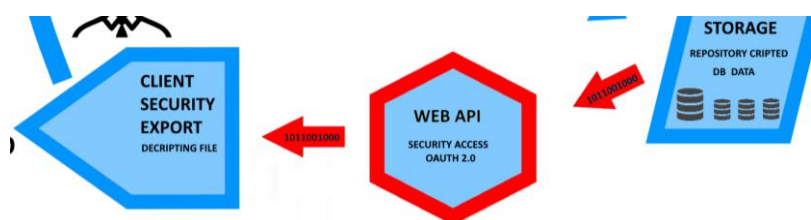


Durante il processo di recupero saranno alimentate le anagrafiche delle Aziende processate e dei dipendenti all'interno di DataBase dedicati all'applicazione. I DB saranno realizzati attraverso la tecnologia SQLite che permette di utilizzare e salvare un singolo DB in un unico file, in tal modo l'applicazione potrà applicare ad ogni accesso per lettura e/o scrittura un'operazione di cifratura e decifratura del file DB con una chiave di cifratura dedicata all'applicazione, in modo da rendere inaccessibile i suoi contenuti se no attraverso l'operatività del Batch e di altri servizi inseriti nella soluzione. I report saranno decifrati per mezzo della chiave di cifratura e salvati nello storage solo nella versione cifrata, in modo che il prelievo diretto dei file dallo storage non permetta in alcun modo di accedere ai contenuti interni.

Attraverso un client dedicato, l'operatore una volta autorizzato e riconosciuto per mezzo login, potrà accedere alle funzionalità di recupero dei report validati e scartati.

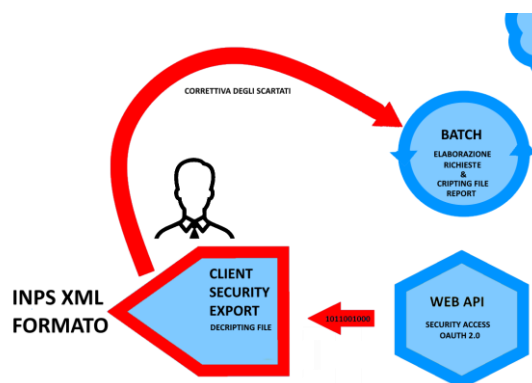
L'accesso ai contenuti avviene attraverso un servizio che espone una web api che oltre ad autorizzare l'accesso dell'utente esponendo il servizio di login, fornisce la lista dei report disponibili e per report selezionato il byte code dei report cifrato. Attraverso la chiave di cifratura legata all'applicazione client, quest'ultima effettua l'operazione di decifratura del file per generare il report nel formato Excel.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l./ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0



La chiave di cifratura sarà aggiornata attraverso l'aggiornamento della versione del client che sarà effettuata in automatico con controllo ad ogni apertura dell'applicazione. In tal modo sarà possibile variare una tantum la chiave di cifratura per garantirne l'invulnerabilità.

Attraverso un client dedicato l'operatore abilitato potrà richiedere la generazione dei report lavorati e validati per la conferma e procedere alla trasformazione in formato xml per essere poi utilizzato verso i processi di registrazione INPS.



L'operatore potrà richiedere la generazione dei report scartati dalla lavorazione e operare gli opportuni controlli attraverso la lettura dei messaggi di errore recuperati durante l'elaborazione. L'operatore potrà agire:

- Recuperando le richieste ed agendo manualmente per effettuare correttive e adeguamenti in modo da renderle nuovamente accessibile all'elaborazione. In tal caso verrà generato un nuovo blocco di lavorazione correttivo con relativa generazione dei report validati e scartati.
- Modificando il report degli scartanti nelle colonne i cui sono presenti le incongruenze che ne hanno generato lo scarto. Il report modificato potrà essere reinserito a sistema per la validazione, con relativa generazione dei report validati e scartati.

I report validati comprensivi di quelli generati per validazione a seguito di correttiva per re-immissione delle richieste o per correttiva degli scartati, saranno disponibili nel sistema per la loro selezione multipla per la generazione degli xml da inviare verso le procedure di registrazione INPS. Il sistema realizzerà dai report validati e selezionati, dei file XML nel formato imposto e validato attraverso processo di trasformazione XSLT fornito da INPS. Ognuno dei file conterrà un massimo di 1000 richieste, in modo da per rispettare i limiti di immissione impostati sui servizi esposti dalla piattaforma INPS. Per garantire la priorità di ogni singola richiesta, i blocchi

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

saranno generati ordinando in modalità crescente per la data di registrazione o per l'id istanza (id identificativo progressivo fornito dal portale di registrazione delle richieste).

Algoritmo di Elaborazione del Batch

Di seguito il processo di elaborazione delle pratiche recuperate dal portale di registrazione:



Algoritmo di Elaborazione di una richiesta

Una richiesta registrata sul portale sarà composta da una serie di metadati recuperati dal form di compilazione messo a disposizione dal portale e da un file in formato zip contenente tutta la documentazione richiesta dal portale. Ogni pratica registrata sarà legata da un id istanza di registrazione a cui sarà collegato univocamente il file zip. Ogni file zip sarà composto da varie elementi di documentazione a corredo necessaria a completare la richiesta e da un modulo obbligatorio in formato Excel compilato in ogni sua parte dall'utente.

Il modulo Excel sarà inserito all'interno dello ZIP in firma digitale nel formato p7m, di conseguenza, il file per la sua accessibilità dovrà essere dapprima decifrato recuperando nel contempo le informazioni del certificato di firma digitale.

Il sistema dovrà essere in grado di rilevare la corretta compilazione del modulo ed in caso negativo, registrare attraverso un messaggio di errore l'eventuale anomalia di compilazione come informazione per motivare lo scarto della richiesta.

Dal modello validato o non validato saranno recuperate tutte le informazioni compilate correttamente ed inserite a DB per la elaborazione dati.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Un elenco di controlli di validazione che dovranno essere eseguiti sul processo di elaborazione da applicare ad ogni singola pratica è elencato in seguito:

- Controllo di esistenza del modulo obbligatorio
- Controllo sulla corretta applicazione della firma digitale
- Controllo del corretto formato del modulo con attenzione ad eventuali manomissioni.
- Validazione sulla compilazione del modulo e recupero delle eventuali anomalie di compilazione.
- Validazione indirizzo unità produttiva dell'azienda richiedente
- Validazione indirizzo del dipendente
- Validazione del codice fiscale dei dipendenti con attenzione dei casi di omocodia
- Validazione numero totale ore richieste a seguito controllo del tipo di contratto del dipendente ed al numero giorni lavorativi disponibili all'interno dell'intervallo temporale della richiesta
- Rilevazione della natura del richiedente della richiesta confrontando i dati rilevati dalla firma digitale e l'entità amministratore delegato dell'azienda recuperato dai dati compilati nel modulo per stabilire se la richiesta è in modalità delega o meno.

Al completamento della procedura di elaborazione i dati recuperati e validati insieme a quelli elaborati saranno salvati per la realizzazione della reportistica finale.

Le attività ricadono nell'ambito delle seguenti linee del contratto Consip:

Lotto 3	CIG in Deroga	Prezzo unitario offerto (€)	quanttà necessarie	valore economico
Cod. Serv.	Nome Servizio			
L3.S4	Orchestrazione			€ 400.000,0
L3.S4.2	Orchestrazione singolo servizio (orchestrazione di 10 o più servizi)	€ 4.000,00	100	€ 400.000,0

3.5 Fabbisogno 5: Nuovi servizi di Incrocio Domanda Offerta

3.5.1 Servizi di Interoperabilità

Il progetto prevede la implementazione del modello dati del sistema SILF e dei servizi del motore di Incontro tra Domanda e Offerta (IDO) protesi a favorire il *matching* tra la domanda e l'offerta di lavoro.

La disponibilità delle fonti informative esterne deve essere garantita dall'*owner* dell'informazione e dal gruppo sistemistico SILF per la raggiungibilità e condivisione.

Le attività individuate per il progetto non prevedono alcun processo di *data quality* in quanto le informazioni sorgenti sono certificate dai sistemi sorgenti e considerate qualitativamente valide alla fonte.

La gestione della sicurezza e di colloquio tra le varie interfacce interessate rimane nell'ambito dell'architettura del portale SILF.

Di seguito sono elencate alcune delle scelte architetture, tecnologiche e applicative funzionali a garantire i giusti livelli di sicurezza:

Versione 1.0 Data di emissione 19/11/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usa pubblico	Pagina 29 di 51
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

- l'accesso al servizio di motore IDO è effettuato via protocollo sicuro https sia per il componente di *front-end* che per il *back office* (interfacce di risposta al contatto)
- per richiamare il motore IDO da una pagina del portale è necessario includere nelle pagine di ricerca di SILF in cui si vuole che sia visibile il richiamo, uno *script html* che contiene un oggetto di configurazione del motore IDO che utilizzando un componente *javascript* richiama i servizi del motore. L'*endpoint* contenente il componente *javascript*, nel caso specifico del Portale SILF, è il riferimento assoluto allo script, con protocollo https
- la definizione, profilazione e i relativi livelli di sicurezza degli utenti che verranno abilitati all'applicazione web per l'offerta congrua e a tutti i servizi che verranno realizzati nel presente progetto rimane in carico al portale SILF.

La soluzione progettuale proposta introdurrà soluzioni per favorire e migliorare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro permettendo il matching tra le professionalità espresse in un CV e le JV "congrue" in considerazione anche delle seguenti informazioni:

- dove (Comune/Provincia) maggiormente vengono richieste le professionalità specificate nel CV
- dove sul territorio (Comune/Provincia) sono avvenute maggiori assunzioni per le professionalità specificate nel CV
- quali e come sono distribuite sul territorio le professionalità richieste dalle aziende
- quali corsi formativi, per attinenza professionale espressa nel CV, permettono di arricchire il percorso professionale di un cittadino.

La soluzione progettuale interesserà i seguenti ambiti funzionali:

- Lavoro
- Offerta Formativa (OF)
- Comunicazioni Obbligatorie (CO)
- Offerta Congrua (OC)
- Integrazione dei servizi del motore di ricerca IDO con la App mobile

che prevedono le seguenti macro-funzionalità:

Lavoro

- realizzazione di nuovi processi di acquisizione dati provenienti da fonti esterne – ove disponibili:
 - flat file delle associazioni relative alle 'qualifiche affini' per le professioni di cui alla CP2011
 - tipologia delle disabilità previste dalla legge
 - informazione di cittadini con disabilità previste dalla legge
 - informazione di cittadini percettori di RdC;

integrazione del modello dati

estensione dei parametri di ricerca del motore IDO prendendo in considerazione le informazioni relative al Comune e Provincia indicati nella JV e nel CV

realizzare e ottimizzare opportuni modelli di dati per facilitare le analisi e le ricerche del motore IDO tra professionalità ricercate e offerte

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

realizzare servizi di interrogazione per l'analisi della distribuzione territoriale delle professionalità specificate sia nei CV che nelle JV; ad esempio ponendo il focus sulla distribuzione territoriale delle professionalità offerte nelle JV e dei percettori del Reddito di Cittadinanza oppure distribuzione territoriale delle professionalità offerte nelle JV e cittadini con disabilità; ad esempio:

- numerosità dei CV per Provincia e Comune
- numerosità dei CV per Qualifica Professionale (CP2011)
- numerosità delle JV per Provincia e Comune
- numerosità delle JV per Qualifica Professionale (CP2011)
- distribuzione territoriale delle Qualifiche Professionali (CP2011) richieste dalle aziende, in modo da consentire la valutazione della distribuzione territoriale delle professionalità richieste dalle aziende.

Offerta formativa

- realizzazione di nuovi processi di acquisizione dati (con puntamento al data base sorgente o flat file) e in specifico – ove disponibile l'informazione – relativi a:
 - Corsi professionali erogati dalla Regione per una specifica professionalità
 - Unità Formativa (denominazione, indirizzo, ...)
 - Periodo di erogazione del corso
- organizzazione e predisposizione di opportuni modelli di dati per facilitare e velocizzare le analisi
- predisposizione di servizi di interrogazione per i seguenti criteri:
 - professionalità
 - provincia e/o comune.

Comunicazioni obbligatorie

- realizzazione di nuovi processi di acquisizione dati sorgenti delle CO (con puntamento al data base sorgente o tramite flat file dedicati)
- predisposizione e integrazione del modello dati CO
- predisposizione di servizi di interrogazione in grado di favorire – ove disponibile l'informazione:
 - l'interrogazione puntuale dei dati tramite l'indicazione del numero di CO
 - l'analisi delle informazioni sulle CO collegate a politiche attive presenti sul territorio:
 - dove (Comune/Provincia) sono state effettuate maggiori assunzioni per una determinata qualifica
 - quali sono le qualifiche più richieste nell'ultimo mese dalle aziende
 - distribuzione territoriale della numerosità delle CO.

Offerta congrua

- realizzazione di un'applicazione web che supporti gli utenti abilitati nella gestione dell'attività prevista per l'offerta congrua di lavoro per:
 - valutare la distribuzione territoriale delle professionalità richieste dalle aziende a partire dalle informazioni indicate nelle JV
 - valutare la distribuzione territoriale delle professionalità indicate dai cittadini nei propri CV

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

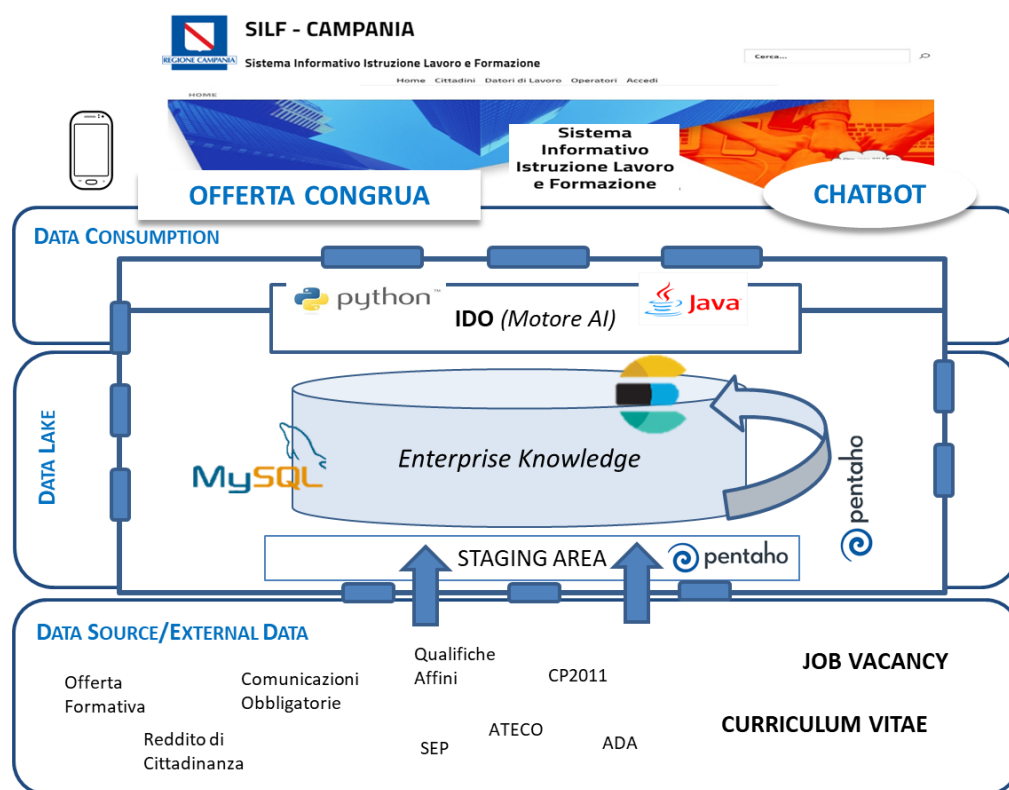
- registrazione dei tre suggerimenti di riallocazione
- monitorare e gestire i termini di distanza lineare per i tre suggerimenti di riallocazione previsti tra luogo richiesto nella JV e luogo del cittadino.

Si fa presente che la presente proposta non comprende né strumenti e né funzionalità di *geoanalysis*, inoltre la distanza dei suggerimenti di riallocazione lavorativa (i tentativi delle “offerte di lavoro”) sarà calcolata in modalità lineare tra i due punti interessati (luogo richiesto nella JV e luogo del cittadino). Si rimane comunque aperti a valutare ulteriori considerazioni.

Integrazione app mobile

- configurazione dei servizi del motore IDO per consentire la loro integrabilità con la App mobile

Di seguito una macro-rappresentazione dell’architettura della soluzione proposta:



3.5.2 Ambito Applicativo

Nell’ambito dei servizi di Incrocio Domanda Offerta (IDO) verrà effettuata un duplice azione su due differenti livelli che di seguito si sintetizzano.

Servizi di back end

Versione 1.0 Data di emissione 19/11/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usa pubblico	Pagina 32 di 51
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Attualmente il sistema di incrocio domanda offerta di lavoro disponibile sul sistema *cliclavoro* Campania adotta un proprio algoritmo interno di calcolo. Per garantire un'omogeneizzazione dei servizi verrà effettuata una integrazione con il motore esterno di matching semantico realizzato nell'ambito dei servizi RDC o in alternativa altro motore disponibile nell'ambito dei servizi. Ciò comporterà l'implementazione di servizi che invieranno e riceveranno dati dal motore afferenti i curriculum e le vacancies gestite dalla piattaforma regionale secondo il tracciato degli standard tecnici in vigore con l'aggiunta di alcune informazioni aggiuntive gestite a livello regionale tra cui:

- Tipologia di progetto (es. Garanzia Giovani, Ricollocami, ecc.)
- Tipologia di CV: (es. Garanzia Giovani, Ricollocami, ecc.)

Ciò permetterà una maggiore interconnessione ed efficacia nella gestione delle informazioni dei servizi in uso alla Regione Campania.

Servizi di front end

I servizi di IDO (per cv e vacancies) avranno una doppia veste a seconda dell'applicativo e dell'utente che vi accede.

Utente Centro impiego

Unitamente alle attività di matching fra domanda e offerta di lavoro il sistema SIL unico regionale permetterà un'analisi e incrocio dei dati risultanti dall'orientamento professionale con le Comunicazioni Obbligatorie attraverso una sorta di borsino del lavoro.

A completamento dei nuovi servizi di incrocio domanda e offerta verrà effettuata una semplificazione delle funzionalità di candidatura intermediata e un miglioramento dei filtri di ricerca delle candidature attraverso l'implementazione di nuove funzionalità smart di ricerca e gestione dei dati.

Utente cittadino

Il servizio di analisi e di incrocio delle CO sarà implementato anche in prossimità del servizio di visualizzazione delle domande di lavoro su *cliclavoro* e del proprio profilo CV prescelto al fine di orientare il cittadino rispetto alle ricadute occupazionali delle qualifiche presenti e prescelte.

Le attività ricadono nell'ambito delle seguenti linee del contratto Consip:

- Cooperazione applicativa
- Porta di dominio
- Realizzazione interfaccia WS
- Orchestrazione
- Big data
- Supporto analisi big data

Versione 1.0 Data di emissione 19/11/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l. Usò pubblico	Pagina 33 di 51
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

La realizzazione dell'evoluzione del motore IDO e del modulo Offerta Congrua richiederà l'utilizzo delle seguenti Linee di Servizio:

Lotto 3	Evoluzione IDO			€	413.492,00
Cod. Serv.	Nome Servizio		Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L3.S1	Porta di dominio (configurazione, manutenzione, erogazione)		€ 2.500,00	-	-
L3.S2	Realizzazione interfacce web services				€ 9.000,0
L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia		€ 3.000,00	3	€ 9.000,0
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi				€ 140.000,0
L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia		€ 140,00	1.000	€ 140.000,0
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				211.217,50 €
L3.S6.1	assessment		€ 267,50	329	88.007,50 €
L3.S6.5	singola configurazione avanzata Cat A		€ 1.100,00	14	15.400,00 €
L3.S6.6	singola configurazione avanzata Cat B		€ 650,00	5	3.250,00 €
L3.S6.7	singola istanziazione sistema di gestione on premise		€ 490,00	16	7.840,00 €
L3.S6.8	manutenzione singola istanziazione sistema di gestione on premise		€ 930,00	104	96.720,00 €
L3.S7	Servizio di supporto all'analisi dei Big Data				53.274,50 €
L3.S7.1	Fase 1. Valutazione		€ 267,00	59	15.753,00 €
L3.S7.2	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe A		€ 710,00	2	1.420,00 €
L3.S7.3	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe B		€ 2.150,00	7	15.050,00 €
L3.S7.4	Fase 3. Formulazione del modello di analisi		€ 243,50	73	17.775,50 €
L3.S7.5	Fase 4. Esercizio e conduzione della soluzione di analisi		€ 234,00	14	3.276,00 €

Lotto 3	Evoluzione IDO - Offerta Congrua			€	161.452,50
Cod. Serv.	Nome Servizio		Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				€ 109.920,0
L3.S6.1	assessment		€ 267,50	316	€ 84.530,0
L3.S6.5	singola configurazione avanzata Cat A		€ 1.100,00	13	€ 14.300,0
L3.S6.6	singola configurazione avanzata Cat B		€ 650,00	5	€ 3.250,0
L3.S6.7	singola istanziazione sistema di gestione on premise		€ 490,00	16	€ 7.840,0
L3.S7	Servizio di supporto all'analisi dei Big Data				€ 51.532,5
L3.S7.1	Fase 1. Valutazione		€ 267,00	57	€ 15.219,0
L3.S7.2	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe A		€ 710,00	2	€ 1.420,0
L3.S7.3	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe B		€ 2.150,00	7	€ 15.050,0
L3.S7.4	Fase 3. Formulazione del modello di analisi		€ 243,50	69	€ 16.801,5
L3.S7.5	Fase 4. Esercizio e conduzione della soluzione di analisi		€ 234,00	13	€ 3.042,0

3.6 Fabbisogno 6: Evoluzione ChatBot SILFY

Per garantire supporto informativo al cittadino durante la navigazione del portale web "SILF Campania" è stato già realizzato un assistente virtuale (*ChatBot*), che consente di:

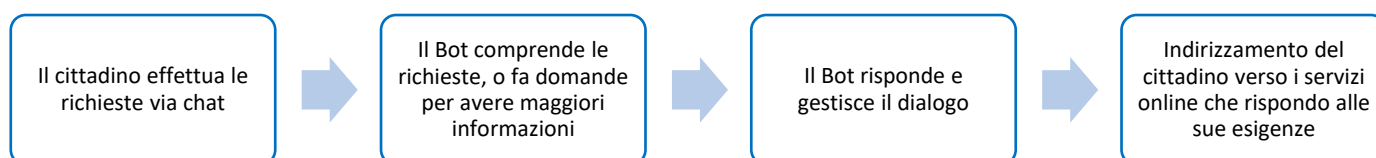
1. Interpretare le domande poste dagli utenti in linguaggio naturale, per capire la reale esigenza del cittadino
2. Classificare le richieste, per individuare le informazioni più idonee a soddisfare l'esigenza espressa
3. Fornire le opportune risposte.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Grazie all'utilizzo di una soluzione di intelligenza artificiale (AI) già realizzata, basata su tecnologia semantica ontologica, la soluzione fornisce all'utente i seguenti servizi:

- ricerca di specifiche informazioni tramite la navigazione delle FAQ
- supporto guidato nella selezione dei servizi di politica attiva (DID Online, Patto di servizio, Catalogo formativo, Garanzia Giovani, ...) che meglio rispondono alle proprie esigenze;
- miglioramento del dialogo tra operatori e servizi per l'impiego Integrando le attuali FAQ! ovvero ampliando le tematiche
- interrogazione, opportunamente parametrizzata, sull'Offerta Formativa messa a disposizione dalla Regione.

Il processo appena descritto e che è stato implementato, può essere così schematizzato:



Le modalità di comunicazione rispettano i seguenti paradigmi:

- Una richiesta può essere descritta in linguaggio naturale
- La risposta ricevuta deve essere pertinente ed esaustiva rispetto alla richiesta formulata
- Il dialogo deve essere il più possibile comprensibile e fluido
- La risposta ricevuta non deve essere in conflitto con altre informazioni fornite
- L'accesso alle informazioni deve essere possibilmente privo di barriere (autenticazione, profilazione, ecc.) per consentire l'accesso a chiunque
- Le informazioni devono essere fornite in maniera rapida e puntuale

Tra i principali benefici che si ottengono dall'utilizzo del Bot c'è la copertura totale del servizio h24 7*7, e l'uniformità nelle risposte (FAQ) ed efficientamento del servizio grazie *quick response*, oltre al fatto di non dover necessariamente utilizzare un dialogo rigido ma un dialogo naturale, grazie alla comprensione del contenuto.

Di seguito le evoluzioni previste.

Integrazione nuove FAQ

A valle delle FAQ che attualmente costituiscono la base di conoscenza del bot, sarà predisposto un addestramento mirato per soddisfare ulteriori 10 FAQ su nuove tematiche. Per fare questo si predisporrà un file di consolidamento del requisito sul quale cliente e fornitore lavoreranno congiuntamente per confezionare il file di addestramento da sottoporre alla macchina, arricchendo così la base di conoscenza.

Interrogazione Offerta Formativa

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Tramite un addestramento dedicato alla tematica, e relativa modifica e personalizzazione del flusso di dialogo, sarà possibile tramite il Bot effettuare delle richieste inerenti l'Offerta formativa, circa:

- Corsi professionali erogati dalla Regione per una specifica professionalità
- Unità Formativa (denominazione, indirizzo, ...)
- Periodo di erogazione del corso.

Per fare questo si sfrutterà la peculiare caratteristica della soluzione denominata di *Intent/Slot* ovvero: in base al riconoscimento dell'intento dell'utente di avere informazioni sulle offerte formative messe in atto e disponibili dalla Regione, il Bot saprà di aver bisogno di specifiche informazioni che potrà reperire o all'interno della domanda stessa, o tramite il dialogo, chiedendole quindi all'utente.

A titolo meramente esemplificativo si riportano, ai fini di una maggiore comprensione, i seguenti esempi di comportamento del Bot:

- "ci sono corsi in campania?" → Il bot non trova "argomento" e "location" e chiederà → "indicami l'area formativa di interesse e la provincia"
- "ci sono corsi da carpentiere" → Il bot non trova "location" e la chiederà → "indicami l'area formativa di interesse e la provincia"
- "ci sono corsi da pizzaiolo a Caserta?" → il bot ha tutte le info → ecco di seguito l'elenco etc..

L'intervento comporterà l'utilizzo delle seguenti Linee di Servizio:

Lotto 3	ChatBot			€	56.513,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				42.680,00 €
L3.S6.1	assessment	€ 267,50	80		21.400,00 €
L3.S6.5	singola configurazione avanzata Cat A	€ 1.100,00	3		3.300,00 €
L3.S6.6	singola configurazione avanzata Cat B	€ 650,00	1		650,00 €
L3.S6.7	singola istanziazione sistema di gestione on premise	€ 490,00	5		2.450,00 €
L3.S6.8	manutenzione singola istanziazione sistema di gestione on premise	€ 930,00	16		14.880,00 €
L3.S7	Servizio di supporto all'analisi dei Big Data				13.833,00 €
L3.S7.1	Fase 1. Valutazione	€ 267,00	14		3.738,00 €
L3.S7.2	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe A	€ 710,00	1		710,00 €
L3.S7.3	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe B	€ 2.150,00	2		4.300,00 €
L3.S7.4	Fase 3. Formulazione del modello di analisi	€ 243,50	18		4.383,00 €
L3.S7.5	Fase 4. Esercizio e conduzione della soluzione di analisi	€ 234,00	3		702,00 €

3.7 Fabbisogno 7: Integrazione art.16 on line

L'articolo 16 della Legge n. 56/87 regola le modalità di assunzione presso la Pubblica Amministrazione per lavori, sia a tempo determinato che indeterminato, per i quali è sufficiente possedere la licenza media inferiore o aver assolto all'obbligo di istruzione.

Gli Enti Pubblici inoltrano al Centro per l'Impiego competente per territorio, la richiesta di personale,

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

compilando il modulo di richiesta avviamento a selezione, in cui viene indicato il numero dei lavoratori, la qualifica e la durata del rapporto di lavoro.

La procedura attuale prevede la raccolta delle candidature rese dagli interessati da parte del centro per l'Impiego nella cui area territoriale verrà effettuata l'assunzione, candidature presentate personalmente dagli interessati su specifico modulo. Successivamente il CPI verifica i requisiti e gli elementi che determinano il punteggio nella graduatoria elaborata dal sistema informativo, se autocertificati e non documentati dagli interessati che risultano avviabili a selezione. La graduatoria così verificata viene pubblicata e si verificano eventuali richieste di riesame che permettono successivamente di pubblicare la graduatoria definitiva e la successiva trasmissione all'Ente per la convocazione della prova selettiva.

La procedura on line di presentazione delle domande, oggetto d'implementazione, alleggerirà il carico iniziale presso i CPI per la raccolta delle candidature con possibilità di allegare la documentazione ISEE a comprova del reddito dichiarato.

Secondo le procedure ordinarie, infatti gli interessati devono presentarsi personalmente al Centro per l'Impiego per esprimere e sottoscrivere tramite specifico modulo la propria adesione alla chiamata e produrre l'attestazione del dato reddituale ISEE.

La compilazione della domanda e l'inserimento del reddito ISEE avverranno attraverso i servizi on line del sistema regionale consentendo una cooperazione e integrazione piena con il servizio Art.16 in uso ai centri per l'impiego Regionali.

I dati così raccolti permetteranno di generare una graduatoria secondo le modalità di calcolo dell'art. 25 della Deliberazione 2104 della Giunta Regionale della Campania.

Le attività ricadono nell'ambito delle seguenti linee del contratto Consip:

Lotto 3		Art.16 Online			€	199.000,00
Cod. Serv.		Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S2		Realizzazione interfacce web services			€	54.000,0
L3.S2.1		Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 3.000,00	18	€	54.000,0
L3.S3		Realizzazione client per la fruizione dei servizi			€	140.000,0
L3.S3.1		Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 140,00	1.000	€	140.000,0
L3.S4		Orchestrzione			€	5.000,0
L3.S4.1		Orchestrzione singolo servizio (orchestrzione di meno di 10 servizi)	€ 2.500,00	2	€	5.000,0

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

3.8 Fabbisogno 8: Cruscotto Regionale Gestione Fascicolo di Progetto

Nell'ambito della realizzazione di un sistema per l'invio di istanze di pagamento per la regione Campania, verrà implementato un sistema informativo in grado di parametrare un set di istanze on line per i beneficiari di programmi finanziati dalla Regione.

L'accesso al sistema tramite il portale SILF verrà garantito a tutti gli operatori che accedono con lo IAM Regionale. Non sarà previsto un sistema di accreditamento interno alla piattaforma.

Il sistema garantirà in fase d'invio il richiamo, tramite servizi web, ad applicativi che gestiscono i progetti finanziati dalla Regione (es. SURF) per l'acquisizione dei dati necessari all'invio dell'istanza di pagamento.

Si renderà necessario in fase di realizzazione esecutiva, definire l'insieme dei dati disponibili nelle piattaforme esterne da richiamare ai fini dei controlli all'invio. Sarà necessario definire anche l'insieme dei dati modulabili per progettare e implementare il form di invio dell'istanza e la check list di controllo regionale specifica per i progetti ammissibili.

Nella fase 1, di seguito descritta e progettata, sarà implementato l'invio delle istanze di pagamento per i progetti legati al programma Garanzia Giovani per cui si dispone già la modulistica necessaria al processo di informatizzazione delle istanze on line e dei relativi controlli implementabili.

La fase 2, ovvero la realizzazione di un sistema modulabile in grado di interrogare fonti esterne di dati, verrà analizzata e progettata successivamente il rilascio della fase 1 attraverso l'analisi e progettazione di un set di dati e un format condiviso per i progetti finanziati dalla Regione.

3.8.1 Gestione delle istanze di pagamento

Le **APL** (tipo utente "operatore privato" con funzionalità Garanzia Giovani) e i **soggetti promotori** (tipo utente "operatore privato" con funzionalità servizi erogati, informagiovani e tirocinio) che accedono alla piattaforma cliclavoro Campania dovranno avere una nuova funzionalità nell'area riservata per l'invio dell'istanza di pagamento.

Le APL potranno inviare istanze di pagamento per le seguenti misure del PAR: **misura 1B** (Accesso al programma, presa in carico, orientamento), **1C** (orientamento specialistico o di 2° livello), **3** (Accompagnamento al lavoro) e **5** (Tirocinio extra curriculare anche in mobilità geografica)

I promotori di tirocinio potranno inviare istanze di pagamento solo per la misura 5 (Tirocinio) e per i quali siano indicati come "operatore che eroga il servizio" in corrispondenza dell'attività di tirocinio approvata nel PIP.

Per le misure di tirocinio per cui è indicato il soggetto promotore quale soggetto erogatore nel PIP, la misura deve essere stralciata dall'operatore che ha inviato il pip e consentita la richiesta di pagamento solo al promotore di tirocinio.

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Non ci sono vincoli o restrizioni per l'asse Pon log o 1 bis, ovvero sarà possibile richiedere istanza di pagamento per tutte le misure indicate per i due tipi di progetto (Pon log e Asse 1 bis).

L'invio dell'istanza potrà avvenire secondo le seguenti specifiche.

- Selezione le misure per cui si richiede istanza di pagamento nel trimestre di riferimento;
- Il primo trimestre di riferimento avrà una durata più ampia per recuperare il pregresso da settembre 2019 alla data di attivazione del servizio fino alla fine del mese in corso, i trimestri successivi saranno ricompresi dal 1 all'ultimo giorno dei successivi trimestri secondo un calendario di date che sarà fornito dalla Regione;
- L'istanza di pagamento riepilogherà da sistema ed esporrà sul web format i dati anagrafici dell'operatore (denominazione, partita iva, le misure attivate con il dettaglio dei destinatari, importo singolo per destinatario e importo totale dell'istanza);
- L'istanza potrà essere inviata solo in presenza dell'esito positivo dei seguenti controlli:
 - per le attività erogate nel periodo temporale di riferimento (data inizio attività indicata nel PIP ricadente nel trimestre di riferimento) ovvero solo per i destinatari per cui esiste un PIP in stato approvato con la relativa misura per cui si invia istanza di pagamento
 - presenza della misura nella SAP. Per le istanze delle APL sarà possibile confrontare la misura nella SAP con lo stesso codice intermediario dell'apl che invia istanza e per l'orientamento che le date coincidano con quelle indicate nel PIP. Per i promotori di tirocinio è possibile anche evitare questo controllo
 - presenza della documentazione completa nel fascicolo del cittadino del PIP
- La valorizzazione economica dell'istanza riprenderà la valorizzazione economica già indicata nel PIP per le misure citate. La stessa sarà distinta per destinatario e per istanza sommando i destinatari per misura.
- L'istanza dovrà generare un riepilogo per misura con i destinatari e l'importo individuale e complessivo dell'istanza, che dovrà essere firmata digitalmente e trasmessa esclusivamente tramite piattaforma

Lotto 3	Cruscotto Regionale Gestione Fascicolo di Progetto			€	240.400,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi			€	119.000,0
L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 140,00	850	€	119.000,0
L3.S4	Orchestrzione			€	100.000,0
L3.S4.1	Orchestrzione singolo servizio (orchestrzione di meno di 10 servizi)	€ 2.500,00	40	€	100.000,0
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				21.400,00 €
L3.S6.1	assessment	€ 267,50	80		21.400,00 €

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

3.9 Fabbisogno 9: Cruscotto Regione per verifica delle istanze

Gli operatori che avranno accesso al cruscotto sono di tipo “Operatore Pubblico” per la valutazione delle istanze di pagamento inviate mediante la piattaforma. Avranno inoltre accesso alla gestione e visualizzazione di un cruscotto di monitoraggio della spesa/impegni rispetto alla programmazione finanziaria dei vari progetti ammessi al pagamento.

Il flusso di seguito descritto parte dall’analisi del flusso d’invio dei progetti Garanzia Giovani.

Le istanze dovranno essere visibili per Misura, per Operatore (APL o promotore) e per destinatario e ordinate per data invio con possibilità d’indicazione dell’operatore cui assegnare l’istanza da verificare.

Nell’elenco delle istanze a ogni istanza dovrà essere accompagnata una funzione di valutazione (per singolo destinatario) che genererà un format di verbale di controllo che sarà fornito dalla regione nel quale saranno riportati i dati dell’istanza e la check list con gli esiti dei controlli effettuati. L’esito finale digitato e inviato dall’operatore regionale competente genererà una mail per il soggetto che ha inviato l’istanza con relativo esito.

In dettaglio:

- L’operatore della Regione accedendo alla singola istanza dovrà accedere ad una sorte di prospetto riepilogativo con l’elenco dei singoli destinatari, avere il collegamento diretto al fascicolo lavoratore, effettuare la verifica della documentazione presente e inserire l’esito del controllo che potrà essere ok/ko e in caso di ko sarà necessario indicare il taglio della spesa ammissibile per rideterminare il valore riconosciuto in rendicontazione (con annessa motivazione)
- Alla compilazione degli esiti dell’istruttoria per destinatario il sistema dovrà generare il verbale di controllo on desk. Per la generazione del modello sarà necessario:
 - Permettere l’inserimento del numero di protocollo della Regione
 - Precompilare il periodo di riferimento del trimestre di rendicontazione
 - Per il campo verbale n. prevedere un numero seriale assegnato dal sistema al momento della generazione del modello
 - Precompilare il codice CUP come da istanza inviata
 - Precompilare la categoria del soggetto beneficiario (APL o promotore di tirocinio)
 - Precompilare i dati dell’iban dichiarati nell’istanza dal beneficiario
 - Nella tabella riepilogativa delle spese ammissibili (aggregate per misura) riportare anche i tagli effettuati dalla Regione e nelle note quanto riportato nell’esito dell’istruttoria

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

- Sarà necessario monitorare gli importi delle istanze precedenti che si aggiungono ai costi attuali
- Il verbale on desk scaricato e firmato dovrà essere reinserito nella piattaforma e visibile al soggetto beneficiario richiedente, da prevedere una mail di notifica per l'APL/soggetto promotore
- Il soggetto beneficiario (APL/Promotore) vedrà lo stato della sua istanza dovrà scaricare il verbale on desk, indicare se ci sono controdeduzioni (SI/NO). Se non ci sono controindicazioni carica il verbale on desk controfirmato allegando la fattura definitiva. Se ci sono controdeduzioni dovrebbe essere permesso solo entro 10 giorni dalla data di invio del verbale la possibilità di uploadare dei documenti e inviare a Regione.
- La Regione, presa visione delle controdeduzioni, può rigettarle le stesse indicando i seguenti stati (accolta, non accolta, accolta parzialmente) e a quel punto se accolte dovrà modificare i tagli sui destinatari e rigenerare un nuovo verbale on desk e rinviarlo al beneficiario. Analoga procedura se accolte parzialmente. Se non accolte non cambia il flusso e si passa allo step successivo.
- Alla ricezione del verbale on desk controfirmato dal beneficiario l'operatore della regione che ha gestito l'istanza genera il modello Check list di controllo di 1° livello compilando da interfaccia una serie di informazioni. In dettaglio:
 - Il titolo del progetto è analogo alla misura – da precompilare
 - I dati dei decreti possono essere precompilati
 - Importo impegnato, rendicontato in precedenti domande, importo richiesto e importo ammesso sono i dati principali da capire come splittare per i due assi (asse 1 e asse 1 bis) informazioni che abbiamo in base ad ogni destinatario. Se ad esempio ho effettuato una prima richiesta di rimborso per Centro, poi in un altro trimestre per 50, gli importi dovranno essere così precompilati: importo impegnato 150, importo rendicontato in precedenti domande 100, importo richiesto 50 e importo ammesso in base ai tagli della Regione. Questi valori dovrebbero essere spaccettati per asse 1 e asse 1 bis per gestire il contatore della spesa.

Questo verbale resta alla Regione che dovrà generare il file, firmarlo e reinserirlo in piattaforma per archivarlo.

Sarà infine prevista l'esportazione dei dati di pagamento approvati dalla Regione in un tracciato standard per l'interscambio con il sistema di rendicontazione FSE in uso alla Regione stessa.

Le attività ricadono nell'ambito delle seguenti linee del contratto Consip:

Versione 1.0 Data di emissione 19/11/2020	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l Usò pubblico	Pagina 41 di 51
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

Lotto 3	Cruscotto per verifica delle istanze			€	151.400,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S2	Realizzazione interfacce web services			€	120.000,0
L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 3.000,00	40	€	120.000,0
L3.S4	Orchestrzione			€	10.000,0
L3.S4.1	Orchestrzione singolo servizio (orchestrzione di meno di 10 servizi)	€ 2.500,00	4	€	10.000,0
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				21.400,00 €
L3.S6.1	assessment	€ 267,50	80		21.400,00 €

3.10 Fabbisogno 10: Allineamento massivo sezione 6 SAP

Nell'ambito dell'aggiornamento della Scheda Anagrafico- Professionale, l'operatore del Servizio Competente (sia pubblico che privato), deve inserire e gestire, dal punto di vista informatico, la politica attiva nell'ambito di Garanzia Giovani, alimentando la sezione 6 della SAP.

Considerando che dall'analisi complessiva della prima fase di gestione del programma è stata evidenziata una carenza nell'aggiornamento della sezione 6 della SAP rispetto alle misure di politica attiva approvate dalla Regione, verrà effettuata una procedura massiva per l'invio e l'aggiornamento della misura nella sezione 6 della SAP dei destinatari e per renderla idonea la trasmissione verrà prestata attenzione ad alcune regole basilari:

- la politica andrà trasmessa al NCN (nodo di coordinamento nazionale) solo se non si conosce il soggetto che la eroga;
- se si conosce il soggetto che la eroga, potrà essere trasmessa anche senza sapere la data di inizio effettiva ma indicando la data previsionale (cioè ipotizzata);
- la data inizio o fine della misura saranno ricavate dai file di rendicontazione prodotti dalla Regione per il sistema Sigma, laddove mancanti potrà essere preso a riferimento il dato indicato nel PIP, laddove non coerente e se possibile il dato verrà desunto dalle comunicazioni obbligatorie per le misure 3 (accompagnamento al lavoro) e 5 (tirocinio) se riconducibili in modo esatto all'attività erogata dall'operatore dei servizi per l'impiego.

Le attività ricadono nell'ambito delle seguenti linee del contratto Consip:

Lotto 3	Allineamento SAP			€	96.000,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S4	Orchestrzione			€	96.000,0
L3.S4.2	Orchestrzione singolo servizio (orchestrzione di 10 o più servizi)	€ 4.000,00	24	€	96.000,0

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

3.11 Fabbisogno 11: Evoluzione della App Mobile

Al fine di ampliare i servizi offerti dalla APP mobile verranno implementati dei servizi integrati con le piattaforme regionali del sistema lavoro. Le attività ricadono nell'ambito della seguente linea del contratto Consip: *Cooperazione Applicativa*.

Di seguito un diagramma esemplificativo delle evoluzioni che saranno oggetto di questo progetto:

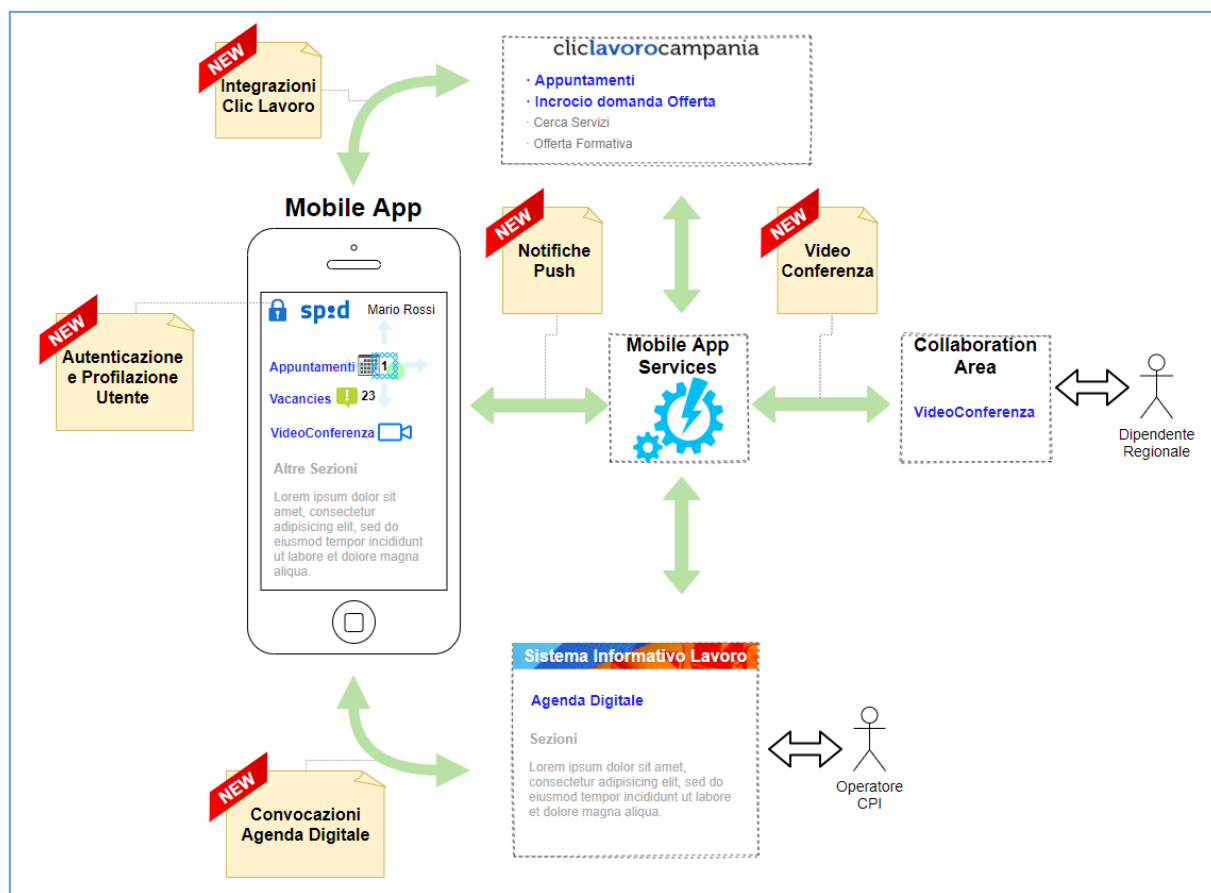


Figura 4 - Diagramma di alto livello per Evoluzione App Mobile

In particolare, verrà implementata l'integrazione tra i servizi della APP delle prenotazioni appuntamenti on line, servizio oggi attivo sulla piattaforma *ClicLavoro Campania* per gli utenti cittadini accreditati al portale.

Verranno condivisi gli slot di prenotazione con la APP per condividere le prenotazioni e renderle disponibili agli operatori CPI tramite il SIL in uso ai centri impiego.

Altro servizio oggetto di integrazione è rappresentato dalla condivisione di vacancies di lavoro oggi pubblicate sulla piattaforma *ClicLavoro Campania* al fine di darne maggiore visibilità anche tramite lo strumento della APP.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

Saranno realizzati appositi Web Service che consentiranno di realizzare le integrazioni tra i componenti previsti dal piano, in particolare saranno adottate tutte le best practice di sviluppo per consentire un tipo di integrazione *Stateless* e con *notifiche Push*.

L'applicazione sarà dotata di appositi meccanismi di sicurezza basati su SPID e sarà prevista integrazione con i sistemi di autenticazione e profilazione già in essere. L'utente sarà profilato secondo le esigenze specifiche, per far sì da perimetrare gli ambiti di operatività e accesso alle funzionalità sull'app stessa.

In caso di appuntamenti imminenti o di offerte di lavoro che hanno una corrispondenza con il profilo inserito, saranno inviate notifiche direttamente sull'applicazione in modalità Push.

Attraverso l'integrazione con il sistema di Agenda Digitale, le notifiche Push potranno essere inviate direttamente dagli operatori di CPI per convocare gli utenti all'occorrenza, ad esempio per ricordare un appuntamento o per effettuare una chiamata in videoconferenza, integrata direttamente nella Collaboration Area (vedi Fabbisogno 2).

Oltre a poter ricevere notifiche sulle offerte di lavoro elaborate dal sistema di *matching* del SIL (vedi Fabbisogno 5), si potrà procedere direttamente dall'app con una ricerca delle offerte in modalità manuale, abilitando di fatto l'utente alla possibilità di interagire dall'app direttamente con il sistema di vacancies offerto dall'ecosistema SILF.

Lotto 3		Evoluzione APP Mobile			€	156.500,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico		
L3.S1	Porta di dominio (configurazione, manutenzione, erogazione)	€ 2.500,00	-	-		
L3.S2	Realizzazione interfacce web services			€	60.000,0	
L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 3.000,00	20	€	60.000,0	
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi			€	84.000,0	
L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	€ 140,00	600	€	84.000,0	
L3.S4	Orchestrazione			€	12.500,0	
L3.S4.1	Orchestrazione singolo servizio (orchestrazione di meno di 10 servizi)	€ 2.500,00	5	€	12.500,0	

3.12 Fabbisogno 12: Gestione repertorio regionale delle qualificazioni e abilitazioni

Nell'ecosistema SILF è presente un applicativo denominato "Capire" che si occupa della gestione delle qualificazioni e abilitazioni richieste nei corsi di formazione professionale censiti sul sistema. Il presente fabbisogno richiede una prima fase di assessment per l'analisi del sistema as-is e - successivamente - la presa in carico per la gestione e manutenzione correttiva e adeguativa dello stesso.

La sessione di assessment avrà lo scopo di tracciare lo stato dell'arte per ognuno dei seguenti punti:

- Architettura del sistema
- Infrastruttura tecnologica
- Sicurezza
- Autorizzazioni e Autenticazioni
- Capacità di integrazione
- KPI di riferimento

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution- ProgettoFabbisogni-1.0

A seguire, sarà impostata la presa in carico del sistema fornendo il supporto richiesto da piano e l'integrazione con eventuali sistemi esterni tramite le metodologie che si riterranno (ad esempio tramite API, Messaggi, Database).

Il sistema sarà integrato con un sistema di policy di condivisione e validazione di attributi, specifici del repertorio regionale delle Qualificazioni e Abilitazioni, secondo un workflow definito con l'Amministrazione

Lotto 3	Manutenzione Repertorio				€	117.917,50
Cod. Serv.	Nome Servizio		Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S2	Realizzazione interfacce web services				€	96.000,0
L3.S2.2a	Manutenzione singola operation allo scadere della garanzia (TIPO A)		€ 240,00	400	€	96.000,0
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi				€	11.217,5
L3.S3.2a	Manutenzione singolo FP allo scadere della garanzia (TIPO A)		€ 0,50	22.435	€	11.217,5
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				€	10.700,0
L3.S6.1	assessment		€ 267,50	40	€	10.700,0

3.13 Quadro riassuntivo dei Servizi

Si riporta di seguito la tabella con il dettaglio dei servizi previsti con relativi importi (al netto di IVA):

Lotto 3	Evoluzione SILF				€	7.836.634,00
Cod. Serv.	Nome Servizio		Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S2	Realizzazione interfacce web services				€	1.143.000,0
L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia		€ 3.000,00	205	€	615.000,0
L3.S2.2a	Manutenzione singola operation allo scadere della garanzia (TIPO A)		€ 240,00	2.200	€	528.000,0
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi				€	4.238.417,5
L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia		€ 140,00	14.480	€	2.027.200,0
L3.S3.2a	Manutenzione singolo FP allo scadere della garanzia (TIPO A)		€ 0,50	4.422.435	€	2.211.217,5
L3.S4	Orchestrizzazione				€	668.500,0
L3.S4.1	Orchestrizzazione singolo servizio (orchestrizzazione di meno di 10 servizi)		€ 2.500,00	61	€	152.500,0
L3.S4.2	Orchestrizzazione singolo servizio (orchestrizzazione di 10 o più servizi)		€ 4.000,00	129	€	516.000,0
L3.S6	Servizio di supporto memorizzazione dei Big Data				€	1.342.397,5
L3.S6.1	assessment		€ 267,50	3.625	€	969.687,5
L3.S6.2	canone gestione dati - Fascia 1		€ 0,20	60.400	€	12.080,0
L3.S6.5	singola configurazione avanzata Cat A		€ 1.100,00	139	€	152.900,0
L3.S6.6	singola configurazione avanzata Cat B		€ 650,00	120	€	78.000,0
L3.S6.7	singola istanziazione sistema di gestione on premise		€ 490,00	37	€	18.130,0
L3.S6.8	manutenzione singola istanziazione sistema di gestione on premise		€ 930,00	120	€	111.600,0
L3.S7	Servizio di supporto all'analisi dei Big Data				€	444.319,0
L3.S7.1	Fase 1. Valutazione		€ 267,00	860	€	229.620,0
L3.S7.2	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe A		€ 710,00	5	€	3.550,0
L3.S7.3	Fase 2. Realizzazione connettori per import dati Classe B		€ 2.150,00	30	€	64.500,0
L3.S7.4	Fase 3. Formulazione del modello di analisi		€ 243,50	510	€	124.185,0
L3.S7.5	Fase 4. Esercizio e conduzione della soluzione di analisi		€ 234,00	96	€	22.464,0

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

3.14 Impegno delle risorse professionali

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività tiene conto delle necessita progettuali e delle scelte tecnologiche espresse dall'Amministrazione nel piano dei fabbisogni.

3.15 Indirizzo di dispiegamento dei servizi

Il Centro Servizi del RTI può essere considerato a tutti gli effetti un Data Center "virtuale" ed è costituito dalle sedi che le aziende del RTI hanno attivato per la erogazione di tutti i servizi previsti dall'Accordo quadro SPC.

Il Centro Servizi è organizzato su 4 sedi (cfr. tabella seguente) dislocate sul territorio italiano: tre della mandataria Almaviva che ospitano sia il personale sia l'infrastruttura dedicata alle Amministrazioni contraenti, una di Indra che prevede la presenza del solo personale.

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
Casal Boccone	Almaviva	√	via di Casal Boccone 188/190 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	√	via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almaviva	√	via Missaglia 98 - Milano	10.800
Saba	Indra		via Umberto Saba 11 - Roma	2.600

I servizi oggetto del presente Progetto saranno erogati secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, mentre saranno erogati dal Centro Servizi i **Servizi Trasversali** a supporto, qui di seguito elencati:

- Sistema di Controllo dei livelli di Servizio (SLAM);
- Portale di Governo della Fornitura (PGF);
- Help Desk (HD).

In particolare l'infrastruttura di Help Desk sarà ospitata nel Centro Servizi, mentre il personale di I livello opererà da postazioni presenti presso una sede del Gruppo Almaviva e il personale di II livello opererà da postazioni presenti presso le sedi del RTI.

Vanno inoltre ricordati i **Servizi di gestione** necessari al buon funzionamento del Centro Servizi:

- *Gestione della sicurezza dei Data Center*, consiste messa in opera delle misure di tipo fisico, logico ed organizzativo atte ad assicurare in corso d'opera il mantenimento dei livelli di sicurezza coerenti con le politiche e con gli impegni assunti nei contratti e formalizzati nelle specifiche di servizio/configurazioni di servizio.
- *Monitoraggio e controllo dei sistemi e della rete*, consiste nell'utilizzo dell'infrastruttura hardware e software di base a supporto delle verifiche sulla disponibilità delle risorse dell'ambiente elaborativi e della rete e successivi controlli sui Log.

Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi, consiste nell'utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

3.16 Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi

I servizi oggetto del presente Progetto dei fabbisogni saranno sottoposti ad un collaudo “sul campo” da parte dell’Amministrazione, che eseguirà i test previsti dal RTI nelle Specifiche di collaudo ed ogni altro test che riterrà opportuno.

Al termine sarà redatto un Verbale di Collaudo con il dettaglio di quanto effettuato e gli esiti.

È responsabilità del RTI fornire personale e documentazione necessaria all’esecuzione del collaudo.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

4.1 Gestione dei SAL Mensili

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI tiene informata l'Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare (dal sopralluogo fino al collaudo finale e la relativa migrazione) e, successivamente, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

A tale scopo il Fornitore ed il RTI attivano un servizio di project management consistente nella pianificazione, gestione e verifica delle attività mirate al completamento del progetto.

Il project manager del Fornitore si confronterà con il responsabile di progetto nominato dall'Amministrazione per la definizione ed esecuzione delle attività.

I report saranno prodotti con cadenza mensile e consegnati all'Amministrazione secondo una modalità di comunicazione definita tra RTI ed Amministrazione.

4.2 Report di Stato di Avanzamento Mensile

Per quanto concerne le attività legate all'implementazione dei servizi, il flusso comunicativo può essere sintetizzato come segue:

- il project manager del RTI invia, mediante E-mail, il report SAL all'Amministrazione;
- l'Amministrazione, nella persona del suo responsabile di progetto, analizza, congiuntamente con il project manager del fornitore, la situazione di avanzamento, le eventuali modifiche rispetto al piano operativo previsto e le contromisure che il fornitore intende mettere in atto per recuperare gli eventuali ritardi verificatisi.
- Il responsabile dell'Amministrazione approva il report mediante comunicazione e-mail verso il fornitore.

Il report di Stato di Avanzamento Mensile contiene le seguenti informazioni:

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali ripianificazioni;
- Esito Tracking sui rischi;
- Esito dei test interni;
- Esito collaudi effettuati;
- Change emersi nel periodo;

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

- Azioni correttive/preventive applicate;
- Varie ed eventuali.

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Nella fase di erogazione dei servizi il RTI manterrà la produzione mensile del SAL, orientati più a definire l'andamento della erogazione, in termini di:

- Indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- Proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- Proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti;
- Varie ed eventuali.

Tali informazioni possono essere fornite utilizzando il template SPCL3-TMP-SALMensile-1.0.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 Piano di Lavoro

Il piano di lavoro si sviluppa secondo quanto riportato nello schema seguente:

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17
FABBISOGNO 1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FABBISOGNO 2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FABBISOGNO 3	X	X															
FABBISOGNO 4	X	X															
FABBISOGNO 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
FABBISOGNO 6												X	X				
FABBISOGNO 7	X	X															
FABBISOGNO 8	X	X															
FABBISOGNO 9			X	X	X	X											
FABBISOGNO 10				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
FABBISOGNO 11	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
FABBISOGNO 12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

5.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL3-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-3.0.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 3.

Relativamente agli specifici progetti sviluppati nell'ambito dei servizi richiesti dall'Amministrazione, sarà implementato nel progetto il profilo di sicurezza per la riservatezza dei dati nonché le misure per soddisfarlo.

5.3 Piano di Qualità

Il documento SPCL3-GEN-PianoQualitaGenerale-2.2.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.r.l/ Indra Italia S.p.A/Pwc Public Sector S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 01/12/2020.

Per la data effettiva si rimanda al relativo verbale di attivazione dei servizi firmato dall'Amministrazione e dal Fornitore.