

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0



REGIONE CAMPANIA

PROGETTO DEI FABBISOGNI

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line

[Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4](#)

SILF 4.0



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	4
1.1	Premessa.....	4
1.2	Scopo.....	4
1.3	Campo di applicazione	4
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	Consolidamento Visione Architettrale	8
3.1.1	Architettura orientata ai servizi.....	9
3.1.2	Sicurezza	10
3.2	Evoluzione del Portale del Lavoro e della Formazione	12
3.3	Porta Unica di Accesso ai servizi per i Cittadini.....	12
3.3.1	Servizi di multicanalità offerti ai Cittadini.....	13
3.4	Realizzazione dello Sportello Digitale	13
3.4.1	Evoluzione dei servizi IDO e integrazione nello Sportello digitale	14
3.4.2	Servizi di multicanalità per gli operatori.....	15
3.5	Funzionalità per la gestione del PAR GOL.....	15
3.6	Evoluzione dei servizi di monitoraggio della formazione e certificazione delle competenze ...	21
3.7	Evoluzione PTV	22
3.7.1	Multicanalità	23
3.8	Componenti trasversali del sistema.....	23
3.8.1	Analisi dei dati e dashboarding	24
3.8.2	Firma elettronica	25
3.9	Valutazione del plafond dei servizi di sviluppo	26
3.10	Manutenzione Adeguativa e Conduzione Applicativa	27
3.11	Valutazione dei servizi di Manutenzione e Conduzione.....	29
3.12	Quadro riassuntivo dei servizi.....	29
3.13	Impegno delle risorse professionali.....	29
3.14	Indirizzo di dispiegamento dei servizi	30
3.15	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi	30
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....	32
4.1	Gestione dei SAL Mensili	32

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile.....	32
5	PIANO DI ATTUAZIONE.....	34
5.1	Piano di Lavoro.....	34
5.2	Gestione della Sicurezza.....	34
5.3	Piano di Qualità.....	34
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	35

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

La Regione Campania, a valle della realizzazione delle iniziative progettuali dell'ecosistema digitale del mondo lavoro e formazione (SILF) e dei sistemi digitali in forze ai CPI, APL, agli Enti di formazione e ai cittadini, intende proseguire l'ammodernamento e lo sviluppo di nuovi servizi online in un'ottica di multicanalità, al fine di rafforzare l'azione di riforma nell'ambito delle politiche attive del lavoro e della formazione. Tale obiettivo risulta essere in linea con quanto indicato nel PNRR, nella sezione dedicata alle politiche del lavoro, ed in particolare con l'obiettivo del Programma GOL che si inserisce nell'ambito della Missione 5, Componente 1, del PNRR. Nell'ambito di tali obiettivi, il progetto deve essere in grado di integrare e sviluppare una serie di misure volte ad indirizzare l'offerta verso la digitalizzazione dei servizi, ad integrare le politiche regionali del lavoro e quelle della formazione, a raccogliere dati ed informazioni utili sui processi e sui servizi erogati dall'Ente al fine del pieno coinvolgimento e della soddisfazione di tutti gli stakeholders presenti sul territorio campano.

A seguito dell'approvazione del Piano di attuazione Regionale, pubblicato sul BURC n.31 del 21.03.2022, si rende inoltre necessario avviare un'evoluzione della piattaforma, al fine di realizzare il programma Nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL).

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.

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 4.

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Usa pubblico	Pagina 4 di 35
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0-ProgettoFabbisogni-3.0

1.4 Assunzioni

Non applicabile

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro relativo all'Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4
Piano dei fabbisogni	SPCL4-PianoFabbisogni-SILF4.0.docx
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0_ProgettoFabbisogni-1.0
Revisione Progetto dei Fabbisogni	Come da mail ricevuta il 13.06.2022

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/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0-ProgettoFabbisogni-3.0

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

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Sviluppo	Andrea	De Angelis	An.deangelis@almaviva.it
Responsabile Content Management	Andrea	De Angelis	An.deangelis@almaviva.it
Responsabile Manutenzione	Andrea	De Angelis	An.deangelis@almaviva.it
Responsabile Conduzione Applicativa	Andrea	De Angelis	An.deangelis@almaviva.it
Responsabile Supporto Specialistico	Andrea	De Angelis	An.deangelis@almaviva.it

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

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.

L'obiettivo che il RTI propone di raggiungere con gli interventi descritti nel presente Progetto dei Fabbisogni, punta ad una standardizzazione ed omogeneizzazione delle componenti presenti nell'ecosistema SILF, oltre che a porre in atto una serie di modelli trasversali a cui le applicazioni verticali in essere, o quelle che saranno attivate ex-novo, dovranno fare riferimento.

3.1 Consolidamento Visione Architettuale

Nel presente progetto si intende consolidare la strategia architettuale già definita nel corso del precedente progetto di evoluzione della piattaforma in coerenza con alcuni dei principali obiettivi strategici dell'amministrazione.

Contestualmente alla realizzazione o integrazione di nuovi sistemi e componenti applicative nell'ambito della piattaforma, sarà di volta in volta valutata l'opportunità di disegnare una soluzione applicativa coerente con le nuove specifiche architeturali.

Tali specifiche sono orientate al conseguimento dei seguenti obiettivi sul piano tecnico e tecnologico, in tutti i casi in cui ci sia coerenza e fattibilità sul piano tecnico ed economico:

- Implementazione di sistemi "aperti" ovvero fortemente orientati alla futura integrazione con altri sistemi della piattaforma (con pattern service-mesh ed event streaming)
 - Centralizzazione del tracciamento delle attività degli utenti sui vari sistemi (auditing)
 - Aumento del livello di sicurezza delle soluzioni proposte
 - Integrazione con sistemi ad uso trasversale come le componenti di amministrazione dei profili utente
- Adozione di una nuova infrastruttura basata su container.

Per i nuovi sistemi, non sarà ovviamente trascurato l'avanzamento tecnologico e le nuove esigenze in termini di affidabilità e sicurezza dei servizi offerti anche in attinenza con le normative AGID relative alle caratteristiche di riferimento dei sistemi e servizi informatici realizzati per la pubblica amministrazione.

Segue una bozza di HLD che riproduce una ipotetica visione d'insieme dei moduli applicativi e infrastrutturali inclusi nel contesto operativo di riferimento della nuova piattaforma SILF.

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 8 di 35
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

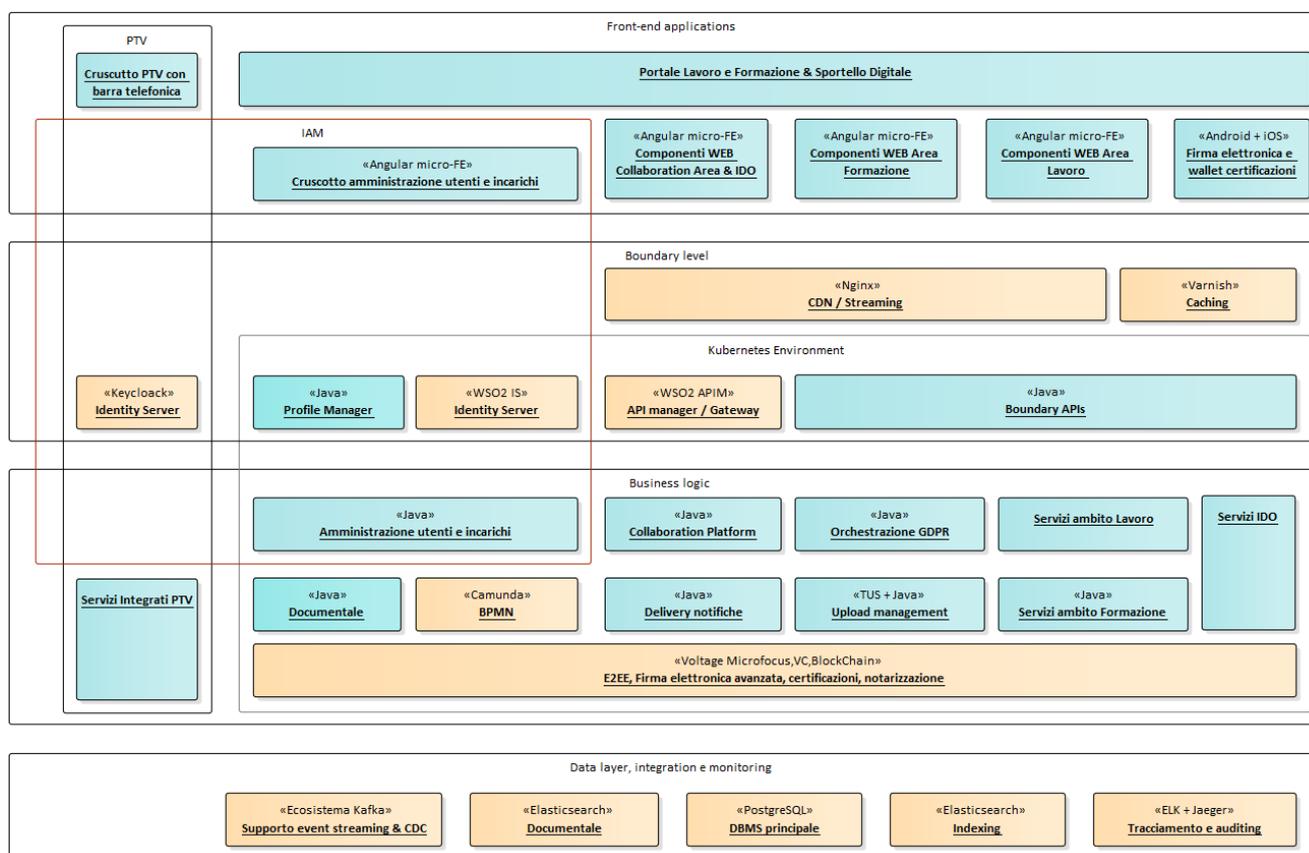


Figura 1 - HLD Nuova Piattaforma SILF

3.1.1 Architettura orientata ai servizi

Per ottenere gli obiettivi indicati, dove tecnicamente possibile e conveniente si dovrebbe applicare il pattern “headless” di implementazione delle applicazioni WEB ovvero realizzare un livello di accesso alla logica applicativa dei servizi (tipicamente attraverso l’implementazione di API REST) che consente, potenzialmente, la fruizione delle funzionalità attraverso molteplici interfacce utente. In tale nuovo scenario, determinate esigenze comuni potrebbero essere coadiuvate da componenti applicative e strumenti ad uso trasversale. Si riporta di seguito un breve elenco non esaustivo di alcuni possibili nuovi servizi centralizzabili nell’ambito della nuova architettura e che potrebbero essere realizzati in tutto o in parte nel presente progetto:

- Eventuali sessioni di chat e videoconferenza nell’ambito di contesti specifici di cooperazione tra operatori del settore e nell’incontro tra operatori e cittadini possono essere servite dalle componenti front-end e back-end della Collaboration Platform.
- La delivery delle notifiche puntuali, a fronte di determinati accadimenti intercettati o generati dagli strumenti della piattaforma SILF, può essere condotto per tramite di una componente applicativa dedicata. La presenza di tale componente consente di evitare la ridondanza delle logiche di gestione delle preferenze del destinatario in materia di ricezione delle notifiche e di evitare il moltiplicarsi dei punti di integrazione con i servizi di inoltro fisico della notifica (server smtp, servizio notifiche push, ecc.). Un opportuno profilo di integrazione basato su pattern event-streaming consentirebbe di

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0-ProgettoFabbisogni-3.0

centralizzare le logiche di produzione ed inoltro delle notifiche a fronte degli eventi interni prodotti dalle altre componenti applicative della piattaforma.

- L'orchestrazione interna delle azioni legate al rispetto delle normative GDPR può essere centralizzata a vantaggio di una più semplice gestione e manutenzione delle logiche di gestione trasversale del patrimonio informativo della piattaforma
- Una soluzione di firma elettronica avanzata può essere efficacemente riutilizzata in molteplici processi indipendentemente dal contesto operativo specifico a vantaggio di una migliore esperienza utente e di una più maggiore efficienza nelle attività di evoluzione e manutenzione.
- L'introduzione di nuovi strumenti dedicati all'innalzamento del livello generale di sicurezza della soluzione deve necessariamente essere adottata da tutti gli strumenti e componenti applicative previsti nell'ambito della piattaforma. Ad esempio, l'encryption end to end prevede l'introduzione di strumenti e framework dedicati che possano gestire centralmente l'acquisizione delle chiavi di criptazione e decrittazione dei contenuti e che possano garantire l'applicazione di un algoritmo di criptazione valido trasversalmente sulle diverse componenti applicative. Lo stesso concetto si applica a soluzioni di monitoraggio attivo e passivo e a strumenti o servizi anti-malware.
- La gestione centralizzata del profilo utente, già in parte introdotta nel precedente progetto con l'ingresso dei sistemi Collaboration Platform e Accreditamento, può essere estesa a tutti i servizi applicativi completando la capacità di amministrazione centralizzata dei profili utente.
- La centralizzazione delle funzioni di tracciamento e auditing rispetto ai log che possono essere prodotti dai diversi sistemi della piattaforma consente di definire viste aggregate cross-sistema di eventi e fenomeni di interesse per l'amministrazione.

In termini di pattern di integrazione tra i nuovi servizi si possono distinguere due scenari principali. Un primo scenario di interazione sincrona con le funzionalità offerte dai diversi sistemi (service-mesh) dove viene originata una transazione distribuita in cui il sistema richiedente (tipicamente un client WEB o mobile) attende una risposta quasi in tempo reale. Un secondo scenario, invece, si riferisce a pattern asincroni di disseminazione di dati ed eventi dedicati principalmente alla sincronizzazione in eventual consistency dei diversi storage del data-layer della piattaforma (dove strettamente necessario) e all'attivazione di azioni tipicamente asincrone come l'inoltro di notifiche o il tracciamento dei log.

3.1.2 Sicurezza

Sul piano della sicurezza i sistemi della piattaforma SILF vengono aggiornati in conformità a nuove strategie e specifiche architetture trasversali a protezione della privacy, del patrimonio informativo e dei processi operativi implementati.

Per le nuove componenti realizzate, si parte da un privacy assessment, ovvero da una analisi di dettaglio in ottica cyber security degli aspetti normativi che devono essere considerati nel contesto specifico sulla base sia della tipologia di dato che viene trattato che della normativa vigente. Questa analisi mette in evidenza le specifiche e le funzionalità che devono essere considerati nell'ambito della soluzione per conferire al prodotto sia il minimo livello di sicurezza nel rispetto della normativa vigente che opzionalmente ottenere un livello di protezione ottimale dai diversi possibili attacchi e anomalie.

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 10 di 35
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

Segue una analisi tecnica mirata che ha lo scopo di coadiuvare il disegno architetturale applicando il concetto di security by design in cui si favorisce la compatibilità sul piano applicativo e infrastrutturale con l'adozione di strumenti dedicati alla protezione della piattaforma e dei dati che la stessa gestisce. Per quanto possibile, vengono anche adottate tecniche per il partizionamento e la pseudonimizzazione del patrimonio informativo di modo che i dati sensibili non siano direttamente riconducibili a specifici attori anche a fronte di un accesso diretto ad uno dei database o storage inclusi nel data-layer della piattaforma a fronte di un attacco a movimento laterale. Anche nel perimetro delle esigenze di natura statistica eventuali componenti esterne di dashboarding o DWH dovrebbero ricevere solo dati in forma aggregata ed opportunamente anonimizzati che risultino quindi non riconducibili al singolo attore.

Nell'ambito delle attività di delivery, compatibilmente con i processi realizzativi dei diversi fornitori, possono essere introdotte sessioni di code-review, penetration test e vulnerability assessment per consolidare e comprovare il livello di sicurezza delle nuove soluzioni.

Oltre all'osservanza delle più comuni politiche di protezione sul piano della implementazione (accesso autenticato e limitato ai sistemi interni e alle basi dati, partizionamento e segregazione fisica del dato, pseudonimizzazione, auditing e tracciamento, propagazione dell'autenticazione utente, aderenza alle linee guida OWASP e altro), il disegno dei sistemi inclusi nella piattaforma SILF sarà aggiornato per garantire l'integrazione completa con sistemi di identity management centralizzati (secondo il protocollo OIDC).

I nuovi sistemi potranno trarre beneficio da una struttura informativa piuttosto articolata per la descrizione del profilo utente e della struttura organizzativa dell'amministrazione (già introdotta in occasione della realizzazione del sistema Collaboration Platform) ereditando la possibilità di definire regole di accesso e di visibilità sui dati molto granulari e flessibili. Realizzando le nuove componenti applicative, potrà essere valutata l'implementazione di logiche di autorizzazione tramite opportuni framework (come Spring Security o OPA Engine) che saranno identificati in funzione dello stack tecnologico adottato dalla specifica componente.

Le nuove applicazioni WEB (ovunque sia tecnicamente possibile e auspicabile) vengono realizzate seguendo il pattern head-less e prevedono quindi l'implementazione di un livello di interfaccia (inizialmente solo WEB) e l'esistenza di un livello di servizi esposto attraverso API REST pubblicate su API Manager integrato con Identity Server. In tale scenario, il principale livello di protezione in termini di accesso ad operazioni e dati sarebbe rappresentato da logiche di autorizzazione implementate al livello dei servizi che si basano sul profilo dell'utente (recuperato tramite servizi interni dedicati). Il livello di interfaccia utente sfrutterebbe comunque il profilo dell'utente per consentire una fruizione coerente delle funzionalità offerte dallo strumento. Questo approccio rappresenta una valida protezione verso eventuali tentativi di accesso non autorizzato a funzionalità e dati.

In determinati casi, eventuali strumenti open-source che dovranno essere integrati nella piattaforma potranno essere accessibili mediante in livello di servizi di frontiera appositamente realizzati per consentire il massimo controllo sulle regole accessibilità del servizio coerentemente con le regole di visibilità di cui sopra.

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 11 di 35
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

3.2 Evoluzione del Portale del Lavoro e della Formazione

L'attuale Portale Web del sistema SILF sarà ristrutturato per operare in ottemperanza alla normativa vigente e secondo le linee guida definite da AGID rispetto all'usabilità, il rispetto della privacy e la sicurezza.

Saranno svolti adeguamenti innanzitutto in ambito User Interface e User Experience, al fine di aderire all'orientamento introdotto da parte del Portale Istituzionale della Regione Campania.

In fase di realizzazione delle evoluzioni previste, saranno svolte attività di analisi sulle possibilità di sviluppo del sistema esistente volte ad una migliore integrazione con le componenti della piattaforma SILF come quelle dedicate alla profilazione centralizzata, oltre ad un aggiornamento del livello di sicurezza della soluzione proposta. Tale evoluzione è volta anche ad una migliore integrazione del sistema sul piano infrastrutturale a vantaggio di una più razionale organizzazione delle attività di conduzione operativa e dei processi DevOps per l'eventuale attivazione di sistemi di verifica della qualità e del livello di sicurezza durante il processo realizzativo.

3.3 Porta Unica di Accesso ai servizi per i Cittadini

Lo scopo dell'intervento è principalmente quello di proseguire il percorso di realizzazione della Porta Unica di Accesso per i Cittadini.

Lo strumento principe per la diffusione dei servizi al cittadino in ambito lavoro e formazione (iscrizioni, certificazioni, ricerca posizioni aperte, domande per reddito di cittadinanza e altro) sarà, a tendere, il portale web. Questo strumento consentirà ai cittadini di accedere a dati e servizi di proprio interesse nell'ambito del rapporto con la pubblica amministrazione e con gli operatori del settore (CPI, APL e centri di formazione accreditati).

Il nuovo front office digitale, realizzato come "Area Riservata" del portale SILF Campania, vedrà la progressiva integrazione degli svariati servizi, indipendentemente dalla componente applicativa che li governa, esposti ed accessibili dalla Porta Unica di Accesso.

L'accesso ai servizi ed ai dati avverrà secondo policy di accesso e protezione delle informazioni che saranno concordate con tutti gli attori del processo e definite in accordo alla normativa GDPR vigente alla data di avvio delle attività di realizzazione. Lo scopo del portale del lavoro sarà quindi quello di costruire una rete di collegamento tra enti della pubblica amministrazione, cittadini e imprese.

Per il raggiungimento di tale scopo, lo spettro funzionale ad oggi disponibile sarà ampliato predisponendo un'area di accesso a tutti i servizi di interesse al cittadino disponibili nell'ambito della piattaforma SILF. In particolare, potrà essere valutata l'introduzione di servizi che in tutto o in parte consentiranno a tutti i cittadini che avranno accesso alla loro area riservata di:

- consultare le offerte di lavoro e di formazione pubblicate, incrociandole con il proprio curriculum, in ottica di evoluzione dell'attuale servizio di consultazione disponibile, e di integrazione con i servizi IDO disponibili nella piattaforma
- compilare i moduli di partecipazione previsti (SAP, DID telematica, Patto per il Lavoro)
- consultare gli elenchi degli operatori accreditati per i servizi per il lavoro e la formazione ed il dettaglio degli specifici servizi offerti da ciascun operatore

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 12 di 35
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

- utilizzare i servizi interattivi disponibili in corrispondenza dei corsi di formazione seguiti
- consultare l'elenco delle certificazioni/attestazioni ottenute
- accedere agli specifici servizi che saranno implementati per l'adesione al programma PAR GOL (rif. 3.5 - Funzionalità per la gestione del PAR GOL), successivamente all'avvio dei servizi nei tempi previsti per l'attuazione del Piano e a seguito delle relative attività di reingegnerizzazione necessarie (rif. 9 - Architettura orientata ai servizi);

L'elenco riportato è da intendersi non esaustivo, ma esemplificativo, in quanto la scelta dei servizi da integrare ed il relativo ordine di priorità sarà valutato con l'Amministrazione sulla base delle specifiche esigenze.

3.3.1 Servizi di multicanalità offerti ai Cittadini

In ambito di servizi resi ai cittadini, e nell'ottica di rafforzare ulteriormente le loro modalità di interazione con l'Amministrazione, saranno svolte le seguenti evoluzioni:

- nell'attuale assistente virtuale (ChatBot), che garantisce un supporto informativo multicanale al cittadino durante la navigazione del portale web "SILF Campania", sarà prevista la possibilità di inoltrare l'esigenza agli operatori dei centri per l'impiego (funzione di way out) qualora l'assistente virtuale non sia in grado di risolvere puntualmente la richiesta del cittadino durante il dialogo.
- La gestione delle telefonate effettuate dai cittadini verrà evoluta andando ad integrare la mediabar della piattaforma PTV con uno strumento di tracking al fine di tracciare le esigenze espresse dal cittadino e di monitorarne il workflow di lavorazione con l'apertura di un ticket per favorire la lavorazione su due livelli
 - un primo livello, definito front line, in grado di offrire accoglienza, assistenza informativa e indirizzare il cittadino verso le soluzioni personalizzate;
 - un secondo livello, definito back office, in grado di risolvere in modo definitivo l'esigenza espressa (nel caso in cui il front line non abbia gli strumenti o le conoscenze necessarie per la risoluzione dell'esigenza).
- L'integrazione tra la mediabar e lo strumento di tracking sarà a supporto degli operatori dei CPI per:
 - tracciare l'esigenza del cittadino
 - descrivere l'esigenza con eventuali note a supporto della risoluzione

3.4 Realizzazione dello Sportello Digitale

In riferimento a quanto richiesto dal Piano dei Fabbisogni in merito all'istituzione di uno Sportello Digitale, l'obiettivo che si intende perseguire è quello di implementare una vera e propria *scrivania virtuale* dedicata agli operatori dei CPI e dell'Amministrazione in generale, ovvero la trasposizione virtuale della scrivania fisica di ogni operatore per poter organizzare il proprio lavoro ed eseguire le attività in maniera semplice e veloce. Questo modulo rappresenterà, nel tempo, il centro di tutte le attività che l'operatore è chiamato a svolgere. Tale obiettivo sarà raggiunto attraverso la progressiva integrazione delle funzionalità dei sistemi della piattaforma SILF. In tal modo la scrivania virtuale metterà a disposizione:

- accesso al subset di funzioni di Collaboration Area dedicate agli operatori CPI (appuntamenti, chat, ecc);

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 13 di 35
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0-ProgettoFabbisogni-3.0

- funzionalità di back office come, ad esempio, archiviazione e recupero documenti, firma elettronica, l'elaborazione di linee guida, la preparazione di materiale informativo, l'elaborazione di newsletter;
- strumenti a sostegno delle attività di orientamento, di assessment e di certificazione delle competenze;
- accesso agli specifici servizi che saranno implementati per la gestione PAR GOL (rif. 3.5 - Funzionalità per la gestione del PAR GOL), successivamente all'avvio dei servizi nei tempi previsti per l'attuazione del Piano e a seguito delle relative attività di reingegnerizzazione necessarie (rif. 9 - Architettura orientata ai servizi);
- accesso ai servizi di profilazione quantitativa e qualitativa,
- accesso ai servizi di validazione dei moduli di partecipazione previsti (SAP, DID telematica, Patto per il Lavoro);
- accesso ai servizi di validazione dei moduli di monitoraggio fisico e finanziario delle attività svolte dai soggetti attuatori, i servizi di borsa lavoro con dettagli relativi alle premialità collegate alle doti e agli incentivi collegati alle tipologie di inserimento/assunzione e alle fasce di intensità di aiuto.

L'elenco riportato è da intendersi non esaustivo, ma esemplificativi in quanto la scelta dei servizi da integrare ed il relativo ordine di priorità sarà valutato con l'Amministrazione sulla base delle specifiche esigenze.

3.4.1 Evoluzione dei servizi IDO e integrazione nello Sportello digitale

Nell'ambito degli interventi relativi allo creazione dello sportello digitale, ed in particolare allo scopo di offrire strumenti utili a facilitare il reinserimento al lavoro del cittadino e fornire una serie di strumenti volti alla sua riqualificazione professionale, in linea con gli obiettivi di digitalizzazione del programma di Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (PAR GOL), si prevede di evolvere i servizi IDO inteso come sistema trasversale a servizio dello Sportello Digitale sia nell'ambito delle politiche attive del lavoro che nell'ambito della formazione in modo da rendere circolare l'informazione e rappresentare strumento di supporto per l'orientamento specialistico (skill gap analysis).

Nell'ambito di quanto già realizzato per il matching tra la domanda e l'offerta di lavoro (servizi IDO e Offerta Congrua) e sempre come sistema trasversale a servizio dello Sportello Digitale e della digitalizzazione del PAR GOL i servizi IDO saranno evoluti e messi a disposizione anche per l'analisi del fabbisogno formativo del cittadino all'interno del programma PAR GOL. In particolare, il motore IDO tramite l'arricchimento delle informazioni sorgenti, come ad esempio l'atlante delle qualificazioni e il catalogo formativo con le informazioni, sarà in grado di fornire all'operatore del Centro per l'impiego suggerimenti sempre più precisi sui corsi di formazione "congrui" alle competenze del cittadino allo scopo di favorire il matching tra la domanda e l'offerta formativa.

L'applicazione di tale modello consentirà agli altri sistemi della piattaforma SILF di suggerire:

- la riqualificazione (reskilling) dei lavoratori ad oggi più lontani dal mercato e che necessitano di una formazione professionalizzante più approfondita;
- l'aggiornamento (upskilling) dei lavoratori ad oggi più lontani dal mercato e che necessitano di interventi o aggiornamenti formativi dal contenuto professionalizzante

Inoltre, è prevista la elaborazione di un opportuno indicatore (KPI) di occupabilità che consentirà ai navigator e agli addetti ai lavori (CPI o APL) di indirizzare opportunamente l'esigenza del cittadino e quella delle aziende;

Versione 3.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Pagina
Data di emissione 13/07/2022	Usa pubblico	14 di 35

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

tale indicatore esprimerà quanto un determinato cittadino in cerca di occupazione, per le proprie caratteristiche curriculari, sia più o meno “congruo” rispetto alle caratteristiche espresse nelle domande di lavoro (Job Vacancy) e quindi indirizzare il cittadino verso un percorso lavorativo o formativo,.

L’evoluzione del motore IDO e delle relative logiche di “congruità” descritte, contribuiranno quindi ad evolvere lo spettro funzionale dei sistemi SILF consentendo un reinserimento più veloce nel mondo del lavoro o in alternativa promuovere l’offerta formativa sul territorio, rafforzando la relazione tra Centri per l’impiego, Enti di formazione e imprese del territorio e fornendo strumenti formativi dedicati.

3.4.2 Servizi di multicanalità per gli operatori

Lo sviluppo di strategie per rendere maggiormente attrattivi i servizi offerti dal portale SILF, nell’ambito delle politiche attive del lavoro e della formazione rappresentano, per la Regione Campania una grande opportunità per incrementare la qualità dei propri servizi e soddisfare le esigenze di tutti gli stakeholders. In questo contesto, in linea con gli obiettivi del Programma GOL, trova spazio l’opportunità di dotarsi di nuove soluzioni nonché di evolvere quelle già esistenti al fine di evolvere e razionalizzare la gestione delle comunicazioni con i cittadini secondo una logica multicanale, semplificando lo scambio di informazioni tra i diversi stakeholder e supportando i processi di domanda e offerta lavorativa e formativa.

Dove tecnicamente possibile e opportuno, la piattaforma SILF viene quindi evoluta in parte ampliando le capacità degli strumenti volti a coadiuvare la comunicazione tra operatori e tra operatori e cittadini (rif. [Evoluzione PTV](#)) e in parte rendendo sempre più profondo il livello di integrazione degli stessi strumenti (inclusi quelli della Collaboration Area) nei diversi scenari operativi previsti dall’amministrazione sia nell’ambito del portale del lavoro e formazione che nell’ambito dello sportello digitale.

3.5 Funzionalità per la gestione del PAR GOL

Al latere della realizzazione della nuova architettura, si colloca l’attuazione di una nuova iniziativa “*Programma GOL*”, a carattere nazionale con ricadute ed adeguamenti ai sistemi informativi attualmente in esercizio, dedicati alla gestione del Mercato del Lavoro della Regione Campania.

Il programma Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori è un insieme di strumenti e misure volte a promuovere l’occupazione in Italia. Si inserisce nell’ambito della Missione 5, Componente 1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), quella dedicata alle politiche del lavoro. Rientra nel più ampio progetto di riforme nel comparto lavoro che oltre a GOL prevede il Piano Nazionale per le nuove competenze, il potenziamento dei centri per l’impiego e il rafforzamento del sistema duale. L’orizzonte temporale del programma coincide con quello del PNRR, va dal 2021 al 2025.

La Regione Campania ha adottato un Piano di intervento Regionale (PAR) che mira a riformare il sistema. Si punta ad aiutare i lavoratori a cercare e a difendere il lavoro e le imprese a riqualificare la manodopera.

Le attività conseguenti sugli applicativi dell’ecosistema SILF toccheranno tutti gli aspetti e gli obiettivi definiti nell’ambito del Programma GOL, secondo le direttrici del PAR Regionale, linee guida ufficiali per l’attuazione di soluzioni informative oggetto d’implementazione.

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 15 di 35
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

Si descrivono di seguito i macro-processi organizzativi che necessitano di funzionalità digitali-informative dell'ecosistema SILF, così come definito nello schema di flusso ottenuto dall'analisi della documentazione di definizione del Programma GOL.

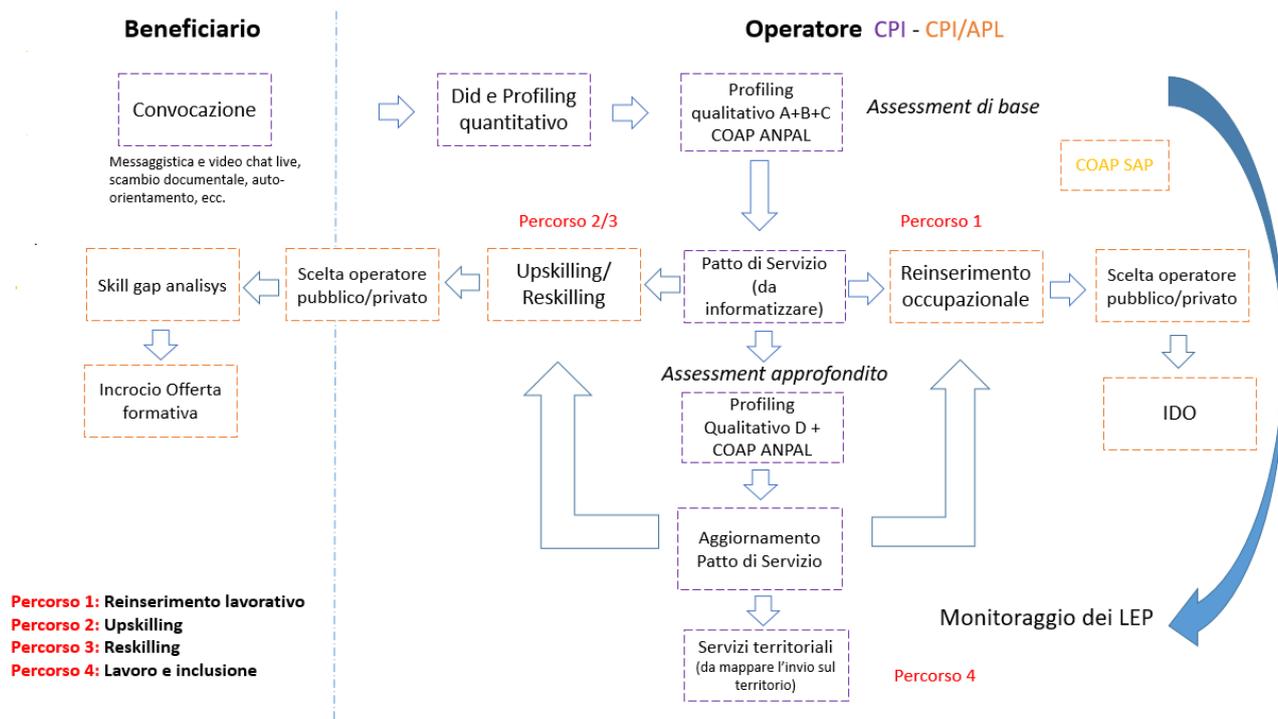


Figura 2 - Macro-processi organizzativi PAR-GOL

FASE 1 «CONVOCAZIONE DEI BENEFICIARI»

- Il primo momento operativo oggetto d'implementazione per la gestione del processo è la convocazione dei beneficiari target da parte degli operatori dei centri per l'impiego attraverso l'invio di sms/mail di convocazione presso la struttura di accoglienza del Centro e/o gestendo il flusso spontaneo
 - Gestione con convocazione
 - ✓ Acquisizione e gestione delle DID naspi notificate da Anpal mediante cooperazione al nodo regionale attraverso la visualizzazione di un report nella scrivania digitale contenente un sottoinsieme di dati minimo per la gestione (es. cognome, nome, cf, data dichiarazione, telefono, mail, e-mail patronato, data inizio disoccupazione, data inizio attività autonoma/subordinata/parasubordinata/accessoria)
 - ✓ Realizzazione di servizio che esponga un report che raggruppi il target GOL che ricomprenda tutti i naspi e i cittadini con una DID attiva e che permetta una parametrizzazione rispetto a criteri di convocazione differenti
 - Gestione flusso spontaneo

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

✓ Verifica dei requisiti di accesso al programma GOL

- Oltre all'aggiornamento del servizio per l'invio delle convocazioni (effettuabili oltre che tramite sms anche mezzo mail) occorre tracciare la data e l'ora della convocazione, nonché l'esito della convocazione (informazione utile ai fini dell'attivazione della condizionalità plausibilmente gestita nell'ambito di un sistema di workflow management).
- Per tutti i soggetti non ancora convocati o già in carico al Centro per l'impiego competente sarà possibile comunque prendere in carico il nominativo nel nuovo percorso attraverso specifiche funzionalità di assegnazione al percorso
- Il target iniziale sarà costituito dai naspizzati e dai redditi in possesso di una DID attiva

FASE 2 «GESTIONE DEL PERCORSO PER IL BENEFICIARIO DEL PROGRAMMA GOL»

- Il processo di servizio che porta alla sottoscrizione del PdS, parte dalla convalida della DID che permette l'aggiornamento della SAP e dalla verifica della profilazione quantitativa, azioni soggette a nuovi standard tecnici approvati in sede nazionale che ne determinano revisioni funzionali e applicative per la gestione dei relativi servizi
 - Sarà integrato mediante cooperazione applicativa il nuovo servizio "**Conferimento DID**" definito dagli accordi di servizio inviati da Anpal. Il nuovo servizio prevede l'integrazione di un set di informazioni aggiuntive in input e in output che prevedono l'aggiornamento dei servizi di coap
 - ✓ Dati di input integrati
 - Possesso Patente
 - Provincia Domicilio
 - Cod. identificativo profiling
 - Occupato al momento del profiling
 - Ha lavorato nei 12 mesi precedenti
 - Tirocinio
 - Livello Qualifica
 - Settore
 - Numero datori lavoro
 - Provincia Domicilio
 - Livello di studio
 - Classe
 - ✓ Dati di output modificati
 - L'indice quantitativo di profiling restituito dal servizio è un valore di classe non più numerico, da richiamare e collegare al profiling qualitativo (vedi più avanti)
 - ✓ Integrazione di nuovi controlli
 - Compilazione dei campi obbligatori: il controllo viene effettuato nella maggior parte dei casi tramite XSD

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

- La congruenza del tipo di dato inserito rispetto agli standard tecnici (es: validità di una data, controllo sul tipo di dato inserito - numerico/alfanumerico, ecc.)
- I controlli incrociati previsti negli standard tecnici (es: campi condizionati)
- Modifica del **servizio di aggiornamento SAP** per la gestione della politica **A02**.
 - ✓ Sarà possibile aggiornare i patti in essere (di servizio o del lavoro) ancora attivi ed effettivamente validi. Per questi andrà tracciata in SAP l'attività di aggiornamento del patto per l'attuazione della modalità GOL
 - ✓ Da un punto di vista funzionale, viene definita la nuova attività A08 Aggiornamento Patto per adeguamento Programma GOL che andrà ad indicare, una tantum, l'attività di aggiornamento e adeguamento del patto in essere
 - ✓ Per coloro che non hanno un patto attivo (perché assente o chiuso) andrà redatto un nuovo patto. Tale patto dovrà avere un indice di profiling valorizzato con la profilazione qualitativa (101,102,103,104), avere obbligatoriamente impostato il campo fonte di finanziamento con un valore diverso da 99-Altrom, avere il campo tipo progetto valorizzato con 05-DL150 o 09-Reddito di Cittadinanza
 - ✓ Saranno integrati i controlli definiti da standard tecnici e a cui si rimanda per tutti i dettagli tecnici

FASE 3 «ASSESSMENT INIZIALE» ALIAS PROFILING QUALITATIVO

- L'assessment iniziale costituisce il processo legato al **profiling qualitativo** attraverso cui si individua il percorso appropriato a favorire l'inserimento lavorativo da condividere con la persona e rendere disponibile anche ai soggetti privati che potranno entrare in una fase successiva del percorso
- Dall'assessment iniziale può emergere l'esigenza di realizzare un ulteriore approfondimento sulle caratteristiche personali dell'utente (assessment approfondito), ovvero la seconda parte del questionario qualitativo
- Lo strumento da realizzare per la realizzazione della profilazione qualitativa è un questionario che indaga attraverso specifiche domande, la condizione dell'utente relativamente alle aree che influiscono/possono influire sul suo percorso di inserimento lavorativo
 - L'operatore avrà inizialmente la possibilità di visualizzare, attraverso un apposito link, le informazioni contenute nella SAP e quelle rilevate in fase di PROFILAZIONE QUANTITATIVA, come i dati anagrafici (genere, età, Comune di residenza, ecc.), la composizione del nucleo familiare, la cittadinanza (italiana, UE, extra UE), il titolo di studio, la condizione occupazionale (disoccupato, in cerca di prima occupazione, occupato, ecc.), le esperienze di lavoro, l'appartenenza ad uno specifico target (percettori di reddito di cittadinanza, percettori di NASPI, beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, working poor, ecc.), la classe di profilazione quantitativa di appartenenza (classe 1, classe 2, classe 3).
 - Prima di procedere con il colloquio di profilazione qualitativa, l'operatore dovrà prendere visione dei suddetti dati e accertarsi della validità degli stessi. In caso di difformità potrà

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 18 di 35
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

- modificare tali informazioni accedendo alla relativa funzionalità (profilazione quantitativa o SAP).
- Il questionario non potrà essere somministrato all'utente in autovalutazione (come da previsione da standard) e deve essere integrato, attraverso strumenti di cooperazione applicativa, con il nodo nazionale Anpal che avrà la funzione di raccolta di tutte le informazioni acquisite dagli operatori nell'ambito del programma GOL
 - Il questionario dovrà essere integrato con un sistema di punteggi e calcolo che permetta di calcolare in automatico un punteggio che ne determina la mappatura con i percorsi possibili nell'ambito del programma GOL
 - La valutazione emersa dal profiling qualitativo permette all'operatore di definire il "percorso per l'inserimento lavorativo" della persona, da cui deriverà la tipologia di bisogno formativo di cui l'utente è portatore e di conseguenza la tipologia di percorso da prevedere all'interno del PdS:
 - Profilo compatibile con l'offerta di lavoro → nessun bisogno formativo → Percorso 1: reinserimento lavorativo
 - Profilo compatibile ma non del tutto adeguato → misure di aggiornamento/adeguamento formativo → percorso 2: Upskilling
 - Profilo non compatibile, da sostituire con altra professionalità → Misure di qualificazione/riqualificazione → percorso 3: reskilling
 - Vista l'importanza di questa attività, per una valutazione più strutturata e completa da parte degli operatori, sarà previsto l'utilizzo dell'Atlante del Lavoro, alla base del Repertorio regionale delle Qualificazioni, in uso per la progettazione dei percorsi formativi della Regione Campania.

La realizzazione dello scenario operativo descritto può prevedere l'integrazione di strumenti di realizzazione e gestione di questionari, sondaggi e punteggi. I risultati dei sondaggi (oltre ad essere direttamente impiegati per la prosecuzione del workflow PAR-GOL) possono alimentare opportuni indicatori nell'area di DWH e disseminazione statistica.

FASE 4 «SOTTOSCRIZIONE/INFORMATIZZAZIONE DEL PDS PERSONALIZZATO»

- Sarà necessario informatizzare e compilare on line il **nuovo modello di Patto di Servizio Personalizzato**
- Nel **Patto di servizio personalizzato** vengono indicati i percorsi concordati con la persona e che la stessa dovrà seguire
- La sottoscrizione del patto si configura per il centro per l'impiego come "trattamento dell'utente" e verranno integrati gli strumenti trasversali di **firma elettronica avanzata o qualificata** della piattaforma, per semplificare i contatti e lo scambio di informazioni far gli operatori della rete e i beneficiari dei servizi
- Sarà necessario aggiornare la SAP con i nuovi eventi

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 19 di 35
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0-ProgettoFabbisogni-3.0

- In questa fase è possibile **scegliere anche un operatore privato** per l'attuazione del percorso cui assegnare il beneficiario e rendere visibili alcune informazioni mappate dall'operatore del centro impiego (profiling quantitativo, qualitativo e PdS)

FASE 5 MODULO «ORIENTAMENTO SPECIALISTICO-SKILL GAP ANALYSIS»

- In caso d'individuazione dei percorsi 2 e 3, la valutazione di dettaglio del bisogno formativo e di conseguenza del contenuto specifico da sviluppare all'interno di ciascun percorso è rimandata a un momento successivo alla stipula del PdS che verrà realizzato tramite un modulo di orientamento specialistico che permetterà di effettuare una **Skill Gap Analysis** approfondita strutturata attraverso un percorso informatizzato dell'anagrafica cittadino che a partire dalla selezione di un set di informazioni organizzate in **esperienza, capacità e competenze professionali** emergenti dall'intervista e classificate secondo la mappatura del **repertorio regionale delle professioni** (e dell'Atlante delle professioni di cui il repertorio regionale è una componente), restituisca delle informazioni di corrispondenza tra profili professionali affini all'esperienza o alle propensioni del destinatario. Ciò permetterà di avere una comprensione il più possibile puntuale del settore economico-professionale, dei processi e delle aree di attività su cui intervenire in termini formativi e mettere in trasparenza le competenze acquisite dal destinatario nel corso della sua carriera formativa e lavorativa. Il modulo orientamento consentirà all'operatore di confrontare inoltre le singole esperienze con le **Unità di Competenza gestite dal Repertorio**
- L'Orientamento specialistico sarà quindi sempre previsto in caso di rilevazione di un bisogno formativo (percorsi 2, 3 o 4) e potrà essere effettuato dagli operatori dei centri per l'impiego o da uno dei soggetti accreditato al lavoro e alla formazione
- Il servizio/modulo di Orientamento legato alla skill gap analysis garantirà l'integrazione con il motore di IDO (incrocio domanda/offerta) di lavoro e di formazione ed i servizi di gestione dell'offerta formativa della regione al fine di agevolare la proposizione delle attività/politiche attive in base alle risultanze emerse dall'azione di orientamento, completando il processo d'informatizzazione e agevolando la raccolta di informazioni legate al percorso del destinatario

L'utilizzo nelle fasi sopra descritte degli strumenti informativi a supporto del percorso di gestione dei beneficiari, sarà accompagnato da un percorso adeguato di aggiornamento e formazione del personale dei Centri per l'impiego regionali.

Completare l'azione per l'implementazione del Sistema Informativo anche un **monitoraggio capillare delle azioni (LEP)**, in accordo ai livelli previsti dal DM 4/2018, integrato con i flussi di disseminazione ai fini statistici e più in generale rispondente alla strategia architettuale definita per la piattaforma SILF (rif [Visione architettuale](#)).

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l. Usò pubblico	Pagina 20 di 35
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

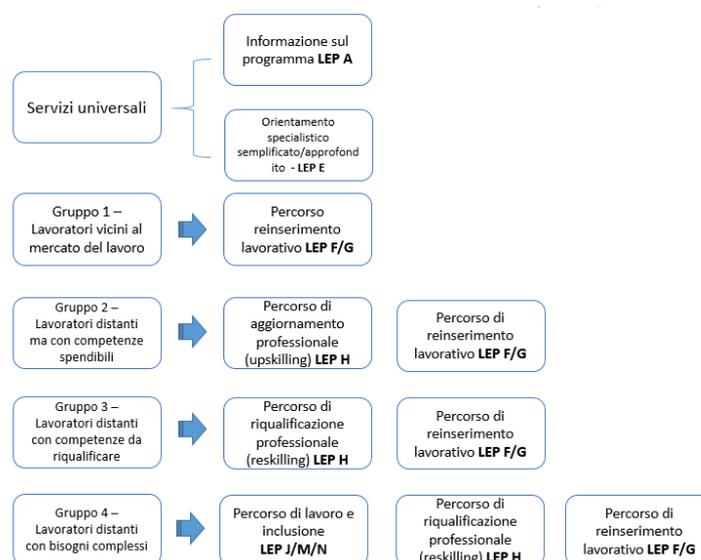


Figura 3 – Monitoraggio LEP

Il monitoraggio e controllo del progetto, nella sua ampiezza come quella oggetto di analisi, è un’attività estremamente importante poiché consente di valutarne costantemente l’andamento, misurare la performance dei gruppi di lavoro e verificare che gli obiettivi prefissati siano realistici.

Tale attività sarà svolta con una metodica, informatizzata e costante raccolta di informazioni riguardanti il lavoro delle azioni e politiche adottate nel progetto utilizzando appositi strumenti di automazione che traccino:

- il tempo speso sulle attività assegnate;
- la percentuale di completamento dei deliverables associati alle corrispondenti attività

La frequenza della raccolta dei dati e i modelli dei dati utilizzati devono partire dai LEP del mondo lavoro, come già codificati dal legislatore, e garantire un costante popolamento delle informazioni tracciate in modo univoco, da parte di tutti gli operatori della rete, sia pubblici che privati.

3.6 Evoluzione dei servizi di monitoraggio della formazione e certificazione delle competenze

Considerata la presenza di nuove esigenze (descritte nel documento rif [piano dei fabbisogni](#)) che hanno impatto nell’ambito dello spettro funzionale di riferimento del sistema “monitoraggio della formazione”, è necessario prevedere una evoluzione consistente del sistema verso un disegno applicativo coerente con le nuove strategie, specifiche e standard architetture interni recentemente introdotti in risposta a rinnovate esigenze dell’amministrazione in termini di solidità e sicurezza per la piattaforma SILF.

Ne consegue, innanzitutto, una revisione completa e, dove necessario, un aggiornamento dello stack tecnologico attuale a garanzia di una corretta rispondenza ai moderni standard di sicurezza e gestione operativa nel contesto infrastrutturale target.

L’implementazione delle logiche interne del sistema deve essere ottimizzata per una migliore integrazione di altre componenti applicative e strumenti ad uso trasversale potenzialmente introducibili nell’ambito della

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0-ProgettoFabbisogni-3.0

piattaforma per ottimizzare al meglio la gestione di esigenze globali e per migliorare la manutenibilità dei servizi. Più in dettaglio, la nuova versione del sistema dovrà seguire il pattern “head-less” di implementazione delle applicazioni WEB a vantaggio di una maggiore manutenibilità ed introducendo di fatto maggiori possibilità di integrazione di eventuali altri sistemi della piattaforma e la possibilità, nell’immediato, di fruire i servizi offerti dal sistema su altre applicazioni client (come, ad esempio, lo Sportello Digitale). La revisione del disegno applicativo esistente va anche verso la rispondenza a concetti di security by design e più in generale ad una razionalizzazione delle politiche di protezione del patrimonio informativo.

Il nuovo set di servizi sarà pienamente integrato con la componente di Identity Management della piattaforma ed in particolare con il sistema di micro-profilazione centralizzato. Sarà curata anche la produzione di log di sistema e di audit compatibili con l’infrastruttura di tracciamento e auditing della piattaforma e la definizione di flussi di disseminazione adeguati alle future esigenze di analisi centralizzata e dashboarding sul patrimonio informativo trattato dalla piattaforma. In funzione della stessa strategia architeturale sarà valutata l’integrazione di un eventuale nuovo sistema trasversale di gestione del delivery delle notifiche e l’adozione di uno strumento BPMN per coadiuvare l’orchestrazione delle attività nell’ambito dei workflow interni. L’integrazione degli strumenti offerti dalla Collaboration Platform consentirà di semplificare la comunicazione tra gli attori coinvolti in un processo operativo consentendo il contatto diretto e la condivisione di informazioni in contesti specifici coadiuvando al contempo la valorizzazione del patrimonio informativo sommerso.

A valle di opportune valutazioni, il piano d’intervento potrebbe includere la digitalizzazione della fase di rilascio delle certificazioni che avviene a completamento di un percorso formativo da parte di uno studente. L’intervento includerebbe l’adeguamento al nuovo standard divulgato dalla Comunità Europea per il riconoscimento di certificazioni in ambito formazione (rif [EDCI Data Model](#)) oltre alla maggiore aderenza alle anagrafiche standard nazionali e internazionali sulle qualifiche. Sarà valutata anche l’adozione della firma elettronica avanzata nell’ambito delle varie fasi del percorso formativo per certificare in trasparenza le responsabilità e la partecipazione degli attori coinvolti nel processo.

Il nuovo disegno considera certamente l’ampliamento dello spettro funzionale rispetto alle nuove esigenze presentate nel documento di piano dei fabbisogni. Oltre a questo, sarà condotta una analisi che ha l’obiettivo di ottimizzare l’attuale esperienza utente traendo profitto dall’esperienza accumulata nel periodo in cui il sistema è stato utilizzato dalla committenza. Sarà possibile, ad esempio, proporre l’automazione della creazione di una commissione d’esame (pur sempre prevedendo una supervisione di attori autorizzati tramite la ricezione di notifiche e l’override manuale delle azioni eseguite dal sistema).

3.7 Evoluzione PTV

La Dashboard della Piattaforma Telefonica Virtuale attualmente a disposizione degli operatori e degli amministratori del sistema verrà evoluta al fine di consentire il monitoraggio e la gestione delle nuove funzionalità messe a disposizione di Regione Campania.

Nello specifico, alle attuali funzionalità di definizione degli operatori telefonici dei CPI, di gestione degli skill telefonici degli stessi e di monitoraggio dell’andamento della gestione dei contatti telefonici inbound e outbound, saranno affiancate quelle descritte di seguito.

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 22 di 35
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0-ProgettoFabbisogni-3.0

La mediabar a disposizione degli operatori dei centri per l'impiego, attualmente utilizzata per la gestione dei contatti telefonici inbound e per contattare telefonicamente i cittadini, sarà evoluta al fine di consentire la gestione delle chat inoltrate all'operatore dall'assistente virtuale qualora quest'ultimo non sia in grado di risolvere puntualmente la richiesta del cittadino durante il dialogo. La live chat presenterà le seguenti funzioni avanzate per gestire il dialogo real time visualizzando il dialogo intercorso tra cittadino e chatbot, per consentire all'operatore una maggiore comprensione dell'esigenza.

Come già indicato nella sezione precedente, la mediabar sarà integrata con uno strumento di tracking al fine di tracciare le esigenze espresse dal cittadino e di monitorarne il workflow di lavorazione con l'apertura di un ticket per favorirne la lavorazione.

Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. La proposta progettuale, prevede infatti che sia predisposto un nuovo modello di dialogo tra il cittadino e i Centri per l'impiego. Tale obiettivo sarà perseguito grazie alla suddetta evoluzione che consentirà di tracciare le esigenze espresse del cittadino e di risolverle anche in modalità back-office a seguito dell'apertura di un ticket. Lo scopo è quello di risolvere nel modo più puntuale possibile l'esigenza espressa da un cittadino sia durante il contatto telefonico che a valle dello stesso, fornendo risposte e soluzioni personalizzate da operatori sempre più specializzati.

Per raggiungere tali obiettivi, l'operatore del CPI, mediante il suddetto strumento di tracking integrato con la mediabar della piattaforma PTV potrà:

- tracciare l'esigenza del cittadino a valle del contatto telefonico,
- inserire eventuali note a supporto della risoluzione dell'esigenza,
- aprire un ticket verso operatori più specializzati in base al contenuto dell'esigenza.

3.7.1 Multicanalità

La funzionalità di definizione degli operatori dei CPI, quella di gestione delle skill ed il sistema di monitoraggio attualmente previsto all'interno della dashboard PTV saranno modificate al fine di consentire agli amministratori del sistema di includere il canale chat.

All'atto della definizione degli operatori, infatti, l'amministratore potrà associare, oltre agli skill telefonici, anche quelli relativi alla gestione delle chat. In tal modo l'operatore sarà in grado di gestire, in base alle proprie competenze, tutte le tipologie di contatto previste dalla piattaforma.

Allo stesso modo la reportistica real time e storica fornita dalla dashboard sarà modificata al fine di fornire i dati statistici relativi alla gestione dei nuovi canali previsti.

3.8 Componenti trasversali del sistema

Oltre ai già citati esempi di sistemi e componenti ad uso trasversale che possono essere introdotti in una architettura a servizi per efficientare la realizzazione dei vari strumenti della piattaforma, nel presente progetto si intende proporre la realizzazione di componenti che hanno lo scopo di ampliare le capacità operative attuali.

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A./ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A./ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 23 di 35
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

3.8.1 Analisi dei dati e dashboarding

L'amministrazione presenta l'esigenza di un punto di osservazione delle statistiche riguardanti l'uso della piattaforma e l'operatività dei vari attori coinvolti nei processi operativi messi in atto dall'amministrazione stessa. Ne deriva l'introduzione di una area statistica dedicata in cui possano operare principalmente (ma non solo) i livelli decisionali dell'amministrazione per l'analisi di indicatori di riferimento definiti sulla base degli eventi di auditing e sulla fotografia corrente del patrimonio informativo della piattaforma.

L'obiettivo da valutare è quello di conferire all'amministrazione centrale la possibilità di analizzare i dati prodotti dalla piattaforma alla ricerca di indicatori e fenomeni di interesse nel coordinamento delle parti associate e degli operatori del settore.

Potrà essere, quindi, condotta una analisi tecnica approfondita della tematica iniziando dalla struttura del patrimonio informativo trasversale (entità di dominio) e passando poi alla eventuale estensione dei flussi di eventi interni alla piattaforma di cui si può già prevedere la realizzazione in vista della nuova strategia architettonica descritta nei paragrafi precedenti. Tali flussi rappresenterebbero la principale sorgente informativa per la componente di statistica e corrispondentemente la base informativa di riferimento per tutte le seguenti attività di analisi, aggregazione e dashboarding.

Il flusso informativo canalizzato sul bus eventi della nuova piattaforma si assume già normalizzato da disegno. È necessario, in generale, che gli eventi disseminati dai vari sistemi della piattaforma siano conformi ad un protocollo comune di interscambio dei dati a sua volta basato su anagrafiche di riferimento trasversalmente riconosciute. Tuttavia, è prevedibile la necessità di includere logiche di anonimizzazione e/o filtering al livello dei connettori responsabili dell'interpretazione degli eventi e del successivo instradamento del dato verso la componente di analisi statistica.

I dati così acquisiti alimenterebbero un database appositamente disegnato per sostenere eventuali attività di datawarehouse da parte dell'amministrazione. All'interno di tale database non dovrebbero essere presenti dati riconducibili al singolo cittadino o soggetto fruitore dei servizi offerti dall'amministrazione. Possono tuttavia esistere legami diretti rispetto ai dati prodotti dalla piattaforma in relazione alle attività degli operatori del settore che concorrono alla realizzazione del servizio verso il cittadino.

Il flusso informativo acquisito dai suddetti connettori può essere pre-processato "al volo" per ottenere aggregazioni di primo livello o per applicare logiche di data augmentation con lo scopo di predisporre correttamente il set dei dati nel suddetto database di DWH.

Sul piano applicativo si possono distinguere due differenti necessità. La prima riguarda la possibilità di operare analisi dei dati con un certo grado di libertà nel calcolo degli indicatori e nella definizione di viste dinamiche sui fenomeni di interesse. La seconda, invece, è legata alla possibilità di definire viste più semplici, su indicatori definiti richiesti dall'amministrazione, che possano essere incluse nel portale lavoro e formazione e/o nello sportello digitale a servizio del cittadino e degli operatori del settore autorizzati. Saranno quindi proposti e messi in opera strumenti dedicati per implementare nel migliore dei modi i due scenari operativi di riferimento includendo l'integrazione con i sistemi di identity management della piattaforma SILF.

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 24 di 35
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

È anche plausibile la necessità di prevedere ulteriori storage e/o componenti applicative (pattern CQRS) o predisporre livelli di caching con lo scopo di efficientare la disseminazione statistica a fronte di un potenziale picco degli accessi alle dashboard predisposte dall’amministrazione.

Si riporta di seguito un component diagram che riassume una bozza di disegno logico della soluzione proposta:

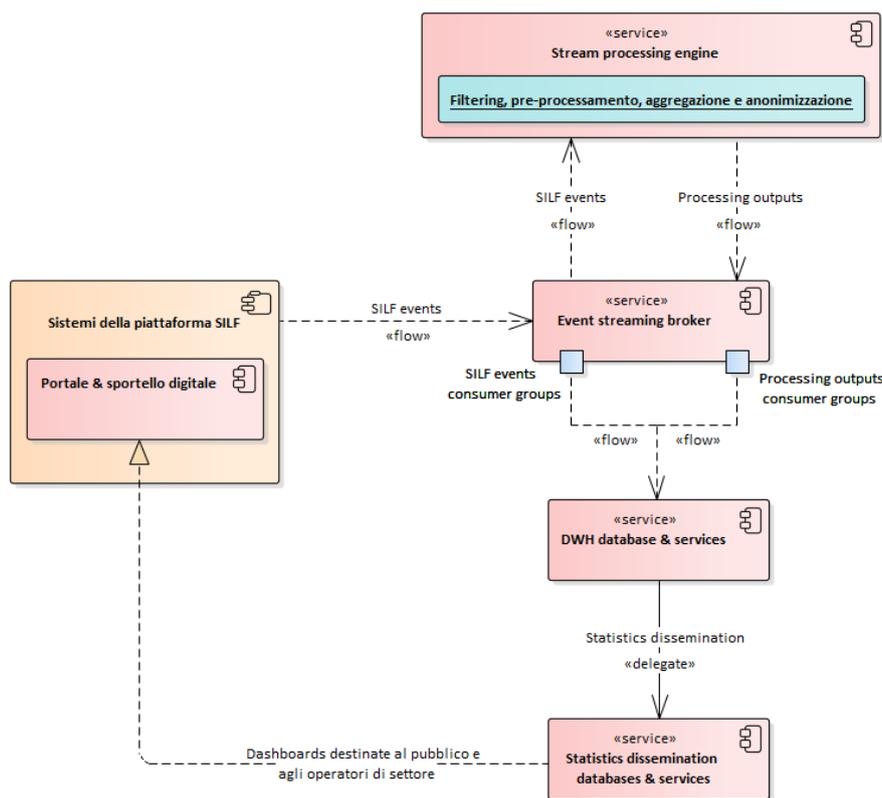


Figura 4 - HLD DWH e disseminazione statistica

3.8.2 Firma elettronica

Sulla base delle nuove esigenze presentate dall’amministrazione, i sistemi della piattaforma SILF si evolvono verso una architettura target in cui il cittadino e l’impresa diventano sempre più attori direttamente attivi nell’ambito dei diversi processi operativi implementati. Tali attori si collocano come terza parte interessata dai processi interni dell’amministrazione ed è, quindi, importante sia operare in trasparenza che garantire il patrocinio delle azioni da loro eseguite nell’ambito della piattaforma.

Nella nuova soluzione, quindi, può essere valutata l’introduzione di standard che aumentano il livello di credibilità verso il patrimonio informativo gestito dalla committenza decentralizzando la certificazione della correttezza del dato su una rete informativa che non dipende esclusivamente dall’ente di controllo. Un qualunque ente, azienda o individuo può verificare, potenzialmente con strumenti propri, la correttezza dei dati relativi ad uno specifico percorso formativo o atto in ambito lavorativo, indipendentemente dal sistema o dallo storage su cui gli stessi correntemente risiedono o vengono riprodotti.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

Tecnicamente l'obiettivo descritto viene raggiunto tipicamente tramite l'integrazione di strumenti di firma elettronica (avanzata o qualificata) e di notarizzazione per conferire valore probatorio e trasparenza al patrimonio informativo gestito dall'amministrazione. Sul piano tecnologico si propone, quindi, di analizzare i diversi workflow implementati nell'ambito della piattaforma ed estendere ai diversi sistemi della piattaforma SILF l'integrazione di soluzioni trasversali per la firma elettronica e la notarizzazione.

Di seguito viene riportato uno schema che riassume un possibile processo operativo in cui è evidenziato l'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie qui proposti.

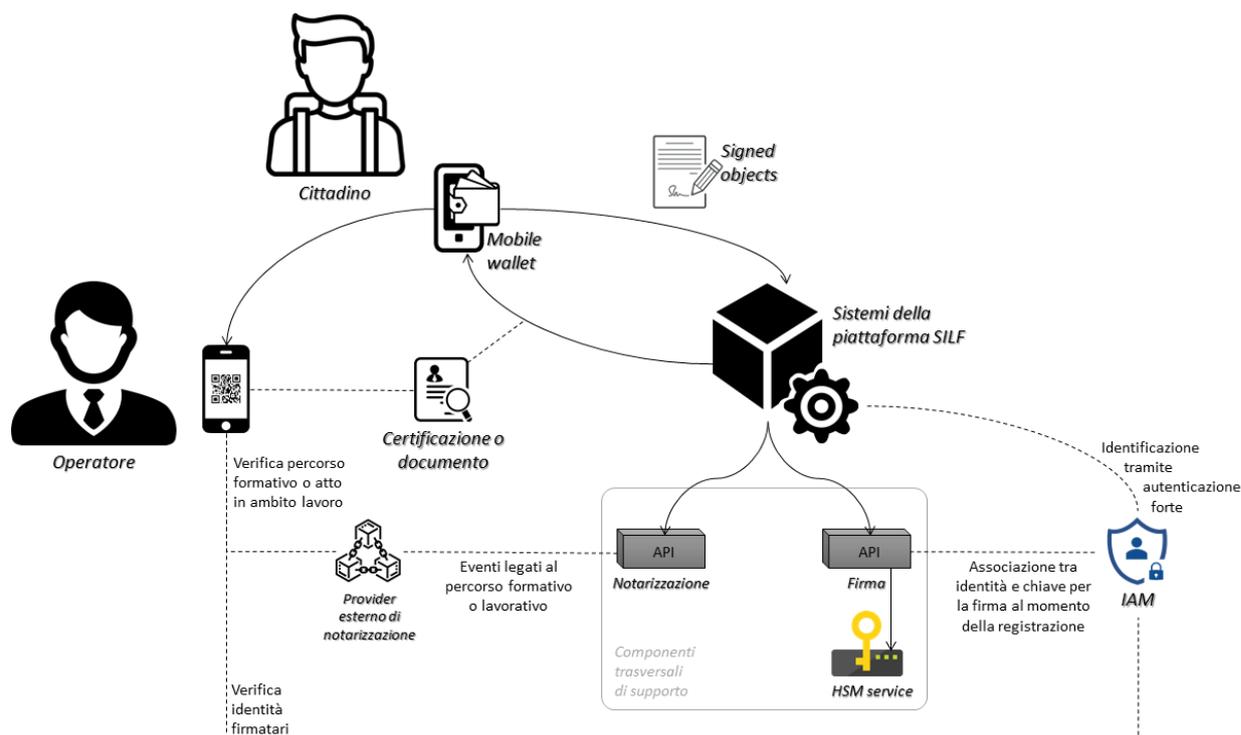


Figura 5 - Processo di firma e notarizzazione di azioni, atti e certificazioni

3.9 Valutazione del plafond dei servizi di sviluppo

Di seguito la valutazione dei servizi di plafond da destinare allo sviluppo dei task sopra identificati ed eventuali altre necessità che dovessero sorgere nel corso della durata contrattuale e per le quali in fase esecutiva saranno proposte valutazioni ad hoc:

codice servizio	Nome Servizio	Metrica di pricing	prezzo unitario (€)	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	Periodicità di consuntivazione	Quantità totale	Importo contrattualizzato TOTALE
	Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web							
L4.S1.1a	Ciclo Completo (gg/pp)	gg/pp	€ 192,32	Progettuale	A corpo	na	16828,0	€ 3.236.360,96

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

3.10 Conduzione e supporto all'avvio

La manutenzione adeguativa sarà volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo o relativa ad altri interventi minimali di adeguamento che non modificano le funzionalità del software.

Le attività previste saranno svolte a partire dalle componenti presenti sull'attuale infrastruttura SILF, di cui si riporta di seguito uno schema, ed estese ai vari moduli che saranno aggiunti sulla base degli interventi previsti nell'attuale progetto.

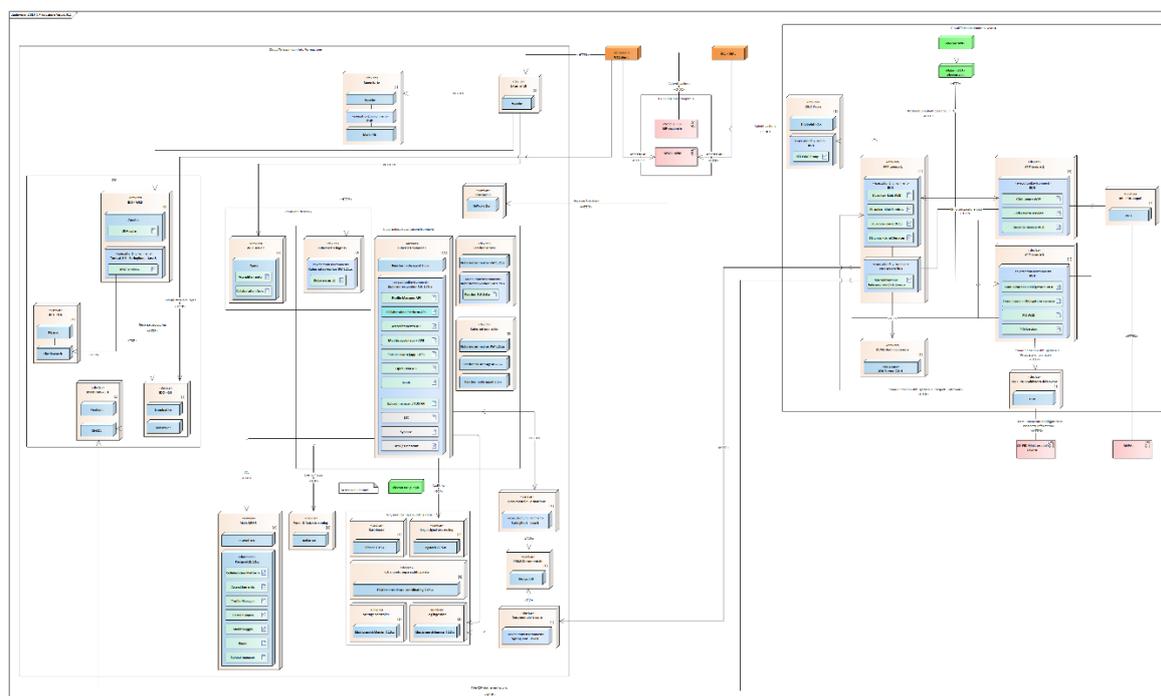


Figura 6 - HLD SILF 3.0

Il servizio di conduzione operativa e di assistenza tecnica intende accompagnare l'Amministrazione in tutte le fasi di utilizzo del sistema, interagendo e fornendo assistenza al gruppo di lavoro eventualmente costituito dall'Amministrazione. In particolare, le attività erogate riguarderanno l'erogazione del servizio di help-desk come:

- supporto agli utenti finalizzato ad assicurare un corretto utilizzo dei Sistemi;
- gestione del progetto nella sua globalità.

Il servizio di conduzione operativa e di help desk sarà organizzato, a seconda dei casi in autonomia o congiuntamente con il personale tecnico dell'Amministrazione, secondo due livelli di intervento:

- **Help Desk di 1° Livello:** Si garantirà la gestione e la registrazione delle richieste pervenute direttamente dagli utenti (interni o esterni all'Ente) distribuiti sul territorio per un pieno utilizzo delle funzionalità operative, attraverso la gestione di account di assistenza tecnica mezzo mail (per gli

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

utenti esterni all'Ente) e attraverso un numero di assistenza telefonica 840 130 136 (per gli utenti interni all'Ente). Al fine di garantire un costante affiancamento alle risorse interne all'Amministrazione, si forniranno risorse on-site, dedicate ad attività di Supporto Specialistico.

- **Help Desk di 2° Livello:** Si garantirà la lavorazione delle richieste maggiormente complesse dal punto di vista tecnico e procedurale filtrate da personale tecnico di 1° livello

Il servizio di conduzione proposto nel presente progetto sarà dunque erogato da apposite strutture che possono essere on site o da remoto, il cui primo punto di contatto sarà rappresentato dall'utilizzo di una delle modalità previste nel I livello di Assistenza.

Il dimensionamento del team dedicato alle attività di help desk è eseguito sulla base di un'analisi volta a verificare l'andamento storico delle segnalazioni ricevute durante gli ultimi anni di erogazione del servizio.

Nello specifico, dalla suddetta analisi è emerso che la media dei ticket presenta il seguente andamento:

Tipologia analisi	Ambito Lavoro	Ambito Formazione
Media giornaliera	143	60
Media mensile	2860	1202

Nella gestione del servizio, per regolamentare le interrelazioni tra i servizi della fornitura, Il RTI si organizza sviluppando e applicando procedure operative standardizzate. In particolare, il servizio seguirà un tipico processo con livelli e criteri di escalation: ogni richiesta non risolta al primo livello verrà inoltrata alla struttura di secondo livello, corredata delle informazioni utili agli approfondimenti successivi.

Tutte le attività svolte saranno sempre supervisionate da un Referente delle attività di Manutenzione in modo che sia possibile avere una visione complessiva di quanto trattato nella propria struttura e poter ottimizzare, anticipare o gestire situazioni particolari per l'Amministrazione.

Nell'erogazione del servizio di supporto operativo ed help desk si garantisce il rispetto delle fasce orarie lavorative, dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 09:00 alle ore 18:00.

Inoltre, saranno accolte le richieste di supporto pervenute attraverso il canale interno all'Amministrazione per la gestione di problemi applicativi quali:

- l'intercettazione di eventuali malfunzionamenti alla fonte, tramite una prima attività di diagnosi e l'attivazione dei gruppi di manutenzione correttiva attraverso le schede di segnalazione;
- la realizzazione di prodotti e servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze non risolvibili con le funzionalità standard del Sistema Informativo;
- il supporto alla pianificazione funzionale del servizio, in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione, che comporti l'attivazione del servizio di manutenzione adeguativa, migliorativa ed evolutiva.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

3.10.1 Valutazione dei servizi accessori di Manutenzione, Conduzione, Content Management e Supporto Specialistico

Di seguito il dimensionamento dei servizi:

codice servizio	Nome Servizio	Metrica di pricing	prezzo unitario (€)	Totale quantità	Importo contrattualizzato TOTALE
Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web					
L4.S3	Content Management	gg/pp	€ 187,40	3800,0	€ 712.120,00
	Gestione Operativa				
Manutenzione correttiva/adequativa di siti web, portali, applicazioni web e APP					
L4.S5.1	Manutenzione correttiva siti web,	FP (MAC)	€ 0,46	670650,0	€ 308.499,00
L4.S6	Conduzione applicativa	gg/pp	€ 189,64	10500,0	€ 1.991.220,00
L4.S7	Supporto specialistico	gg/pp	€ 204,70	1500,0	€ 307.050,00

3.11 Quadro riassuntivo dei servizi

codice servizio	Nome Servizio	Metrica di pricing	prezzo unitario (€)	Totale quantità	Importo contrattualizzato TOTALE
					Importo contrattualizzato TOTALE
					€ 6.555.249,96
Progettazione, sviluppo, mev e rifacimento di portali, siti web e applicazioni web					
L4.S1.1a	Ciclo Completo (gg/pp)	gg/pp	€ 192,32	16828,0	€ 3.236.360,96
L4.S3	Content Management	gg/pp	€ 187,40	3800,0	€ 712.120,00
Manutenzione correttiva/adequativa di siti web, portali, applicazioni web e APP					
L4.S5.1	Manutenzione correttiva siti web,	FP (MAC)	€ 0,46	670650,0	€ 308.499,00
L4.S6	Conduzione applicativa	gg/pp	€ 189,64	10500,0	€ 1.991.220,00
L4.S7	Supporto specialistico	gg/pp	€ 204,70	1500,0	€ 307.050,00

3.12 Impegno delle risorse professionali

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività sarà quello previsto nel Contratto Quadro. Potrà variare a seguito di una specifica richiesta da parte dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda le attività previste a "corpo [gg/p]" (cfr. Gara Cloud Lotto 4_Allegato 5B_Capitolato Tecnico) saranno concordate tra RTI e Amministrazione le quantità per singoli obiettivi/lotti identificati e pianificati di volta in volta.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0-ProgettoFabbisogni-3.0

3.13 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 dal progetto 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
Monza	Indra		via Monza 338 - Milano	800

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 (SLM);*
- *Portale di Governo della Fornitura (PGF);*
- *Help Desk (HDK).*

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.

3.14 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.

Versione 3.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 13/07/2022	Uso pubblico	30 di 35

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

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

E' responsabilità del Raggruppamento fornire personale e documentazione necessaria alla esecuzione del collaudo.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

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;

Versione 3.0 Data di emissione 13/07/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 32 di 35
--	--	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

- 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 SPCL4-TMP-SALMensile-1.0.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 Piano di Lavoro

Il piano di lavoro sarà elaborato in fase esecutiva in accordo con le priorità che di volta in volta saranno concordate con l'amministrazione.

5.2 Gestione della Sicurezza

Il documento SPCL4-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-3.2.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 4.

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 SPCL4-GEN-PianoQualitaGenerale-2.3.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Progetto dei Fabbisogni	SPCL4-RegioneCampania_SILF4.0- ProgettoFabbisogni-3.0

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 07/07/2022.

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