Unione europea
Fondo sociale europeo

Fondo Sociale Europeo

SICILIA
FONDO SOCIALE EUROPEO
PROGRAMMA OPERATIVO 2007-2013

REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO REGIONALE DELLA FAMIGLIA, DELLE POLITICHE SOCIALI E DEL LAVORO
Dipartimento Regionale del lavoro, dell'impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative

CIG: 6818430A6D

PROCEDURA APERTA
(ai sensi del D.LGS.50/2016 e ss.mm.ii.)
PER L'AFFIDAMENTO TRIENNALE DEL SERVIZIO EVOLUTIVO
E DI ASSISTENZA SPECIALISTICA DEL SISTEMA
INFORMATIVO LAVORO SILAV DELLA REGIONE SICILIANA

CAPITOLATO TECNICO

Art. 1 - Definizioni e acronimi

***"Aggiudicatario"* o *"Appaltatore"*:** il soggetto cui sarà affidata l'esecuzione del Servizio, come di seguito definito, all'esito della presente procedura di gara;
***"Bando"*:** il bando di gara avente ad oggetto la procedura aperta per l'affidamento del *"Servizio evolutivo e di assistenza specialistica del Sistema Informativo Lavoro "SILAV" della Regione Siciliana"*;
"Capitolato di gara": il presente documento contenente la procedura per la scelta dell'Aggiudicatario e per l'espletamento del Servizio, come di seguito definito;
***"Codice Appalti"*: *"Codice Appalti"*:** il D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e s.m.i., come recepito dalla Legge regionale n. 8/2016**;**
***"Committente"* o *"Amministrazione"* o *"Stazione appaltante"*:** Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'impiego, dell'orientamento, dei servizi e delle attività formative Via Imperatore Federico, 70, 90143 Palermo**;**
***"Contratto"*:** il contratto che, all'esito della presente procedura di gara, il Committente stipulerà con l'Aggiudicatario;
***"Disciplinare di gara"*:** il documento contenente le modalità di partecipazione alla presente procedura aperta;
***"Servizio"* o *"Appalto"*:** i servizi come indicati nel Bando e nel Capitolato e Disciplinare di gara.
***"MLPS"*:** Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
"Cooperazione applicativa": Capacità dei sistemi di scambiarsi informazioni e di attivare processi elaborativi propri. In particolare lo scambio di informazioni tra i sistemi del lavoro sono coordinati dal MLPS e tramite il Coordinatore Regionale riguardano principalmente il sistema della comunicazioni obbligatorie ed il sistema della Garanzia Giovani.
"Coordinatore Regionale": (CR) è il punto di connessione tra il sistema regionale e il sistema nazionale, attraverso il quale viene garantita la cooperazione applicativa. Dal sistema regionale dialoga con il nodo di coordinamento nazionale gestito dal MLPS.
"Porta di dominio": consente scambi e condivisione di dati tra il nodo regionale ed il livello nazionale, implementata secondo standard tecnici nazionali (sistema SPC e Busta e-Gov) e, per le comunicazioni obbligatorie e garanzia giovani, coordinata dal MLPS.
***"COSicilia"*:** Il Sistema Informatico per le Comunicazioni Obbligatorie costituisce il punto di accesso unico per l'invio on-line delle comunicazioni di instaurazione, proroga, trasformazione, cessazione di un rapporto di lavoro, secondo i modelli unificati definiti dal MLPS, da parte di tutti i soggetti obbligati e abilitati. COSicilia costituisce il livello regionale della Sicilia.
***"DidOnline"*:** DidOnline è il servizio informatico realizzato dal Dipartimento Lavoro della Regione Siciliana per l'invio on line della Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID). Interagisce con il sistema CO e consente ai centri per l'impiego della Sicilia di validare le DID rilasciate dagli utenti che si registrano.
***"Garanzia Giovani"* SilavGG:** (Youth Guarantee) è il Piano Europeo per la lotta alla disoccupazione giovanile. Con questo obiettivo sono stati previsti dei finanziamenti per i Paesi Membri con **tassi di disoccupazione superiori al 25%**, che saranno investiti in politiche attive di orientamento, istruzione e formazione e inserimento al lavoro, a sostegno dei giovani che non sono impegnati in un'attività lavorativa, né inseriti in un percorso scolastico o formativo (Neet Not in Education, Employment or Training). SilavGG costituisce il livello regionale della Sicilia.
***"SILAV"*:** Sistema Informativo LAVoro della Sicilia. Anagrafica complessiva dei lavoratori per l'erogazione dei servizi da parte dei Centri per l'Impiego della Sicilia.
***"SAP"*:** Scheda Anagrafica Professionale del lavoratore, normalizzata ed utilizzata su tutto il territorio nazionale.
"MAC ": Manutenzione correttiva e adeguativa. La manutenzione correttiva, comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi; la manutenzione adeguativa, comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare

la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).
"MEV": Manutenzione Evolutiva di Software ad Hoc, che comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto.

Art. 2 - Premessa

1. Oggi, la Regione Siciliana, nell'erogare e gestire i servizi attinenti la materia lavoro, usufruisce e mette a disposizione dei cittadini siciliani e degli operatori pubblici e privati una rete di servizi per il lavoro strutturata in sistemi tra loro integrati, rispondenti agli standard tecnici definiti a livello nazionale (Tavolo Tecnico del SIL), connessi e in grado di dialogare con i restanti nodi regionali e con il nodo centrale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.
2. In particolare, la rete dei Servizi per il lavoro in Sicilia è attualmente costituita da 4 macro sistemi integrati tra loro che garantiscono la fruizione dei principali servizi per il lavoro e l'aggiornamento costante e continuo della situazione di ogni singolo lavoratore e di ogni azienda che opera nel territorio regionale, così come previsto dalla vigente normativa in materia di politiche per il lavoro, e più in particolare:

- il sistema "COSicilia", per l'invio telematico delle Comunicazioni Obbligatorie ad opera dei soggetti obbligati/abilitati;
- il sistema "DidOnLine", per l'acquisizione on line, da parte del cittadino inoccupato/disoccupato della Dichiarazione di Immediata Disponibilità a svolgere attività lavorativa e/o di politica attiva;
- il sistema "Garanzia Giovani, per la gestione delle azioni di politica attiva riservate ai cittadini under 29 anni;
- il sistema "SILAV", back office del SIL, per l'erogazione dei servizi ad opera dei Centri per l'Impiego della Regione siciliana.

3. Tali sistemi dialogano tra di loro e con la Rete dei Servizi nazionale condividendo dati, informazioni ed automatismi per l'aggiornamento degli stati occupazionali e delle condizioni dei diversi soggetti coinvolti nel mercato del lavoro.
4. Ad esempio, il rapporto di lavoro stipulato e notificato con il sistema "COSicilia", la sua evoluzione nel tempo, permette di aggiornare la storia lavorativa del cittadino, aggiornando le esperienze professionali all'interno della Scheda Anagrafico Professionale. "DidOnline" acquisisce da "COSicilia" le informazioni sui rapporti di lavoro cessati, al fine di confermare le dichiarazioni di immediata disponibilità rilasciate on line dai cittadini inoccupati/disoccupati. "SILAV" utilizza la banca dati delle CO come archivio Aziende, lavoratori e rapporti di lavoro. I disoccupati sono invece condivisi con il sistema "DidOnline", mentre le politiche attive promosse nei confronti dei Giovani sono condivise con il sistema "Garanzia Giovani", insieme alla SAP (Scheda anagrafica professionale). Qualsiasi altro adempimento successivo (es: iscrizione alle liste, politiche attive, ecc.) trovano spazio in questo sistema. La Garanzia Giovani condivide con il "SILAV", come detto, le informazioni sui giovani disoccupati e sulle politiche proposte, e trasferisce tale dato, tramite cooperazione applicativa, al MLPS, alimentando la banca dati delle Politiche Attive e Passive del Mercato del Lavoro.
5. La struttura telematica intera dei summenzionati servizi risiede, ad oggi, su server farm dell'azienda che ha realizzato, a partire dal riuso ottenuto da alcune regioni, le particolarizzazioni/evoluzioni dei programmi ed ha gestito e condotto i propri sistemi per il Dipartimento Lavoro negli ultimi anni, compresi i servizi di supporto tecnico tramite help desk.

Art. 3 - Il Sistema Informativo Lavoro della Regione Siciliana

1. Nel presente articolo sono descritti nel dettaglio il Sistema Informativo Lavoro della Regione Siciliana e le interazioni sia a livello regionale sia a livello nazionale con la Rete dei servizi

per il lavoro.

COSicilia

Con Decreto Interministeriale del 30 ottobre 2007 è stata introdotta l'obbligatorietà dell'invio on-line delle Comunicazioni Obbligatorie attraverso i canali regionali. Tale Decreto illustrava, quindi, alle Regioni, la necessità di dotarsi di un proprio sistema autonomo per la gestione delle Comunicazioni Obbligatorie pur potendo, nelle more, usufruire di un sistema transitorio messo loro a disposizione dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Da tale obbligo è scaturita la realizzazione delle attività necessarie all'avvio, gestione e manutenzione del Sistema autonomo regionale per l'invio e la gestione delle Comunicazioni Obbligatorie "COSicilia" e del relativo sistema di Coordinatore Regionale.

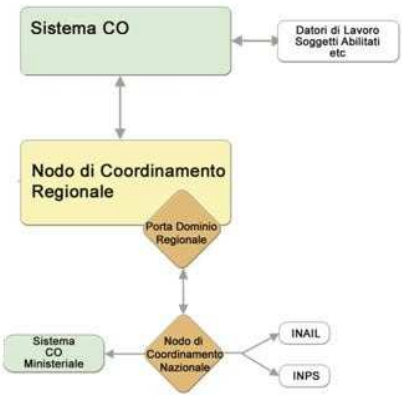
Tale obbligo, formalmente esplicitato il 30 ottobre 2007, è stato assolto dalla Regione Siciliana soltanto il 16 aprile 2013, data in cui i soggetti obbligati e abilitati hanno potuto usufruire di un servizio regionale autonomo per adempiere agli obblighi di legge definiti dalla norma, ovvero il Portale www.cosicilia.it.

"COSicilia" si compone di due sistemi principali e interdipendenti: il Coordinatore Regionale e il sistema regionale di front-end per l'invio e la gestione delle Comunicazioni Obbligatorie "COSicilia":

a) il **Coordinatore Regionale** (**CR**) rappresenta il punto di collegamento con il **coordinamento nazionale,** consentendo la pluriefficacia della comunicazione telematica dai soggetti interessati (datori di lavoro e soggetti abilitati) ai soggetti competenti (INPS, INAIL, Prefettura) ed al Ministero del Lavoro stesso.

b) il **front-end** rappresenta l'interfaccia con cui i datori di lavoro e tutti i soggetti abilitati interagiscono per adempiere ai rispettivi obblighi (comunicazioni obbligatorie in tutti i rapporti di lavoro, apertura posizione INPS o INAIL, verifica dello stato di occupazione, ecc.).

2. Entrambi i sistemi si basano su **standard tecnici definiti a livello nazionale dal Ministero del Lavoro**, pur essendo specificatamente personalizzati sulle necessità dell'Amministrazione Regionale.



"COSicilia" Coordinatore Regionale

3. Il **Coordinatore Regionale** (CR) è il punto di collegamento tra il sistema regionale e il sistema nazionale. E' lo strumento attraverso il quale viene garantita la cooperazione applicativa – e quindi la pluriefficacia delle comunicazioni obbligatorie in quanto raccoglie le CO inviate dai soggetti obbligati e abilitati al **Sistema regionale "COSicilia"** e, per il tramite della **Porta di Dominio Regionale**, le recapita al **nodo di coordinamento Nazionale**. Questo, a sua volta, inoltra le CO ai soggetti competenti, alla banca dati (XML repository) del Ministero del Lavoro e, eventualmente, agli altri sistemi regionali competenti.

COSicilia Cooperazione Applicativa

Il sottosistema per la **cooperazione applicativa** che garantisce – con la regia del Coordinatore

Regionale – la condivisione di dati ed informazioni sulle CO tra il nodo regionale ed il livello nazionale è la **Porta di Dominio**, implementata secondo standard tecnici nazionali (sistema SPC e Busta e-Gov).

COSicilia Monitoraggio del mercato del lavoro

Tramite le funzionalità del Coordinatore Regionale, l'Amministrazione può monitorare in tempo reale l'andamento delle Comunicazioni di assunzione, proroga, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro attraverso una **reportistica dettagliata** delle CO tracciate dal sistema:

- La distribuzione degli avviamenti al lavoro nelle diverse tipologie contrattuali;
- La distribuzione degli avviamenti al lavoro tra i diversi settori di attività (codice ATECO) individuando così i settori a maggiore domanda di lavoro;
- Il numero dei lavoratori avviati (suddivisi per sesso, fascia d'età, titolo di studio…)
- Le tipologie contrattuali del rapporto di lavoro a seconda delle caratteristiche dei lavoratori (sesso, fascia d'età, titolo di studio, cittadinanza);

Sempre tramite l'accesso al CR, l'Amministrazione può:

- Gestire il "Registro dei Malfunzionamenti del sistema "COSicilia"";
- Accedere a report giornalieri;
- Tracciare i messaggi (log) scambiati tra il livello regionale e quello nazionale.

CoSicilia Il sistema front-end

Il Sistema "COSicilia" prevede differenti accessi, distinti a partire da specifiche funzionalità dedicate a ciascun utente:

- **Soggetto Obbligato**: soggetti esplicitamente indicati nelle note circolari del MLPS 13/SEGR/000440 del 4.1.2007, 13/SEGR/0004746 del 14.2.2007 e 13/II/0027825 del 27.11.2007;
- **Soggetto Abilitato**: le agenzie di somministrazione, i consulenti del lavoro abilitati, avvocati e procuratori legali, i dottori commercialisti, i ragionieri e periti commerciali, associazioni di categoria delle imprese considerate artigiane, le associazioni di categoria delle imprese agricole, le agenzie per il lavoro, i soggetti promotori dei tirocini e ogni altro soggetto individuato dalla normativa
- **Centro per l'Impiego**: una parte consistente del personale dei 65 CPI della Sicilia è abilitato per la consultazione della banca dati anche se, attraverso il sistema SILAV, può verificare la posizione CO del lavoratore direttamente dal programma che consente la gestione anagrafica e professionale del lavoratore.
- **Regione**: consente l'accesso in consultazione e gestione delle utenze al personale dei gruppi di Coordinamento regionali e/o l'accesso alle Direzioni Territoriali del Lavoro (ex Ispettorati) anche se, questi ultimi, utilizzano anche l'interfaccia e le specifiche interfacce degli Ispettori del Lavoro previste dal Ministero.

Di seguito si riportano, nel dettaglio, le funzionalità previste e realizzate per ciascuna tipologia di utenza.

CoSicilia – Utenti Soggetti Obbligati/ Abilitati

- **Invio CO** (anche per conto terzi nel caso dei Soggetti Abilitati)
  - Unilav: instaurazione di rapporto di lavoro; proroga di rapporto di lavoro; trasformazione di rapporto di lavoro; distacco del lavoratore; trasferimento del lavoratore; cessazione del rapporto di lavoro.
  - Vardatori: Trasferimento d'azienda o di ramo di essa (Cessione ramo, affitto ramo, incorporazione, usufrutto), Modifica della ragione sociale del datore di lavoro
  - Uniurg: assunzione per motivi di Urgenza.
- **Gestione**

- Ricerca (libera o tramite filtri) e gestione CO precedentemente inviate;
- Upload file .zip contenete più file xml per l'invio delle Comunicazioni massive;
- Servizio di validazione xml prodotti da software di terze parti tramite controllo di congruenza file XML secondo gli standard tecnologici definiti dal DM 30 ottobre 2007 e ss.mm. delle credenziali di accesso (modifica password);

- **Utenti**
  - Creazione, ricerca e gestione dei profili delegati;
  - Modifica dati profilo delegante;
  - Modifica Password utenza delegante.

CoSicilia – Utenti Centri per l'Impiego

- **Comunicazioni**
  - Visualizzazione CO di competenza in base al domicilio del lavoratore/datore di lavoro;
  - Rettifica d'ufficio CO (ed eventuale invio ex novo se CO non rintracciabile);
  - Creazione ed export del Report giornaliero (file zip contenente xml).
- **Unilav tirocini**
  - Ricercare e inviare CO Unilav Tirocini (in quanto soggetti promotori)
- **Utenti**
  - Creare e gestire utenze di tipo delegato.

CoSicilia – Utenti Regione

- **Comunicazioni**
  - Gestione: visibilità di tutte le CO riguardanti utenti domiciliati in Sicilia
  - Funzioni di ricerca e report di monitoraggio dei dati relativi ai progetti formativi inviati a livello regionale;
  - Creazione ed export del Report giornaliero (file zip contenente xml).
- **Utenti:**
  - Gestione utenti;
  - Creazione e gestione utenti delegati.

CoSicilia – Invio Comunicazioni

Così come definito da Decreto Interministeriale, "COSicilia" consente di effettuare l'invio delle CO secondo due modalità:

- compilando i moduli on line mediante la soluzione applicativa messa a disposizione dai servizi informatici presso cui l'utente è stato abilitato ad operare;
- tramite file xml assemblabile in uno o più file xml.

4. Le differenti tipologie di CO vengono autonomamente inviate dai soggetti interessati tramite compilazione di specifici form, denominati **moduli**, le cui informazioni sono definite a partire da standard tecnici nazionali. Ciascuna comunicazione inviata è certificata con la **data certa di trasmissione**, ovvero la data risultante dalla procedura di validazione temporale attestante il giorno e l'ora in cui la CO è stata ricevuta dai servizi informatici della Regione.

L'invio tramite xml, invece, consente di certificare la data certa di un insieme di CO differenti, inviate contemporaneamente sotto forma di un unico file e attuare in tempo reale le necessarie verifiche, siano esse di natura formale (controllo della validità del tracciato dati) che sostanziale (controllo logico dei dati – come ad esempio congruità sulle date, sull'età del lavoratore, ecc.), con eventuale diagnostica degli errori accessibile da esito dell'import massivo (specificando quali CO sono state accettate, quali accettate con riserva e quali rigettate). **I dati relativi alle CO sono automaticamente integrati all'interno del Sistema Informativo Lavoro "SILAV", garantendo l'aggiornamento costante della storia lavorativa di ciascun soggetto e**

interagiscono anche con le procedure relative alla dichiarazione di disponibilità on-line (didonline).

CoSicilia – Consistenza stato attuale

Attualmente il Sistema "COSicilia" conta:

- Circa 22.627 utenze attive e accreditate (tra CPI, Province Regione e Soggetti Obbligati/Abilitati) per un numero totale di accessi pari a **2.756.584.**
- Una banca dati Regionale contente circa **13.568.229** Comunicazioni Obbligatorie di competenza della Regione Siciliana, di cui **3.633.629** inviate da CoSicilia.
- Un servizio di Help-Desk raggiungibile all'indirizzo supportotecnico@cosicilia.it, in grado di rispondere alle richieste di assistenza tecnica delle diverse tipologia di utenza, che dall'avvio ha gestito circa **13.590 richieste**;
- Un' infrastruttura tecnologica, di proprietà dell'azienda, in grado di garantire l'accesso, l' utilizzo degli utenti e di reggere i differenti carichi di lavoro in COAP (tramite Porta di dominio) con le amministrazioni coinvolte.

DidOnLine

1. Il **sistema informativo "DidOnline"** consente ai cittadini domiciliati in Sicilia di rendere online la propria Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro al Centro per l'Impiego competente.

Come specificato nell'art. 2 del Decreto Legislativo n.181 del 21 aprile 2000, la condizione di disoccupazione deve necessariamente essere comprovata da una dichiarazione dell'interessato che attesti l'eventuale attività lavorativa precedentemente svolta, nonché l'immediata disponibilità al lavoro. Si tratta, quindi, di una dichiarazione presentata dall'individuo che permette di attivare, da parte dei servizi competenti, una serie di attività per la presa in carico del cittadino, non solo a livello amministrativo (ad es. iscrizione nell'anagrafica), ma soprattutto per l'erogazione di servizi di orientamento e politica attiva rivolti all'inserimento o reinserimento all'interno del mercato del lavoro.

In un'ottica di semplificazione amministrativa di una procedura obbligatoria e necessaria per i cittadini, l'Amministrazione regionale ha scelto di erogare tale servizio anche a livello telematico, agendo in linea con quanto stabilito nell'Accordo in Conferenza delle Regioni e P.A. per l'attuazione dell'art. 4, comma 33 della legge 28 giugno 2012, n. 92 (riforma Fornero), che introduce modifiche al D. Lgs. 21 aprile 2000, n. 181 (e s.m.i.), in materia di accertamento dello stato di disoccupazione e utilizzo delle tecnologie informatiche, con particolare attenzione all'erogazione di servizi web per il recupero delle DID. Difatti, la norma sottolinea che l'utente può rendere la DID "b) avvalendosi dei servizi informatici messi a disposizione dai servizi competenti, secondo le modalità definite dalla regione."

DidOnLine – Funzionamento

Tramite www.didonline.cosicilia.it il cittadino maggiorenne domiciliato in Sicilia può rendere online la propria Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro direttamente al CPI competente (definito in base al domicilio dell'utente). Il CPI valida la richiesta **entro 24 ore** (o, al massimo, entro 7 giorni in casi particolari) consentendo al cittadino, in caso di esito positivo della validazione, di **stampare direttamente da casa** la propria DID.

DidOnline è un sistema **modulare**, ovvero strutturato in funzionalità differenti in base alla "tipologia" di utenza: difatti, i moduli che costituiscono la piattaforma nel suo complesso prevedono una visibilità ed un'erogazione di servizi personalizzati all'utente "**cittadino**" e "**Centro per l'Impiego**". Le funzionalità realizzate si distinguono in:

Funzionalità Front Office (direttamente a disposizione del cittadino):

- Registrazione/ Accreditamento/Autenticazione

- Ricerca/Compilazione/Invio DID
- Richiesta Patto di Servizio
- Compilazione/Stampa CV
- Stampa DID

Funzionalità Back Office (riservate agli operatori dei Centri per l'Impiego):

- Registrazione/ Accreditamento/Autenticazione
- Registrazione cittadino (supporto al cittadino)
- Validazione DID (approvazione, rilascio, sospensione)

DidOnLine – Integrazione con il sistema "COSicilia"

Il sistema DIDOnline è **integrato** con il sistema "COSicilia": ciò consente all'utente registrato di visualizzare automaticamente e in modo aggiornato il form di richiesta della DID con l'ultimo rapporto di lavoro svolto e indicato come da CO, e all'operatore del CPI di verificare immediatamente e in modo attendibile lo stato del lavoratore.

DidOnLine – Accesso cittadino

Il servizio è accessibile a tutti i cittadini maggiorenni domiciliati in Sicilia, i quali hanno modo di accedere al sistema compilando l'apposito form di registrazione. Effettuata l'autenticazione, l'utente ha la possibilità di accedere alle seguenti funzionalità:

- **Profilo**
  L'utente può modificare le informazioni che non impattano sulla sua registrazione al sistema;
- **Did**
  Il cittadino ricerca e consulta DID precedentemente inviate o compila una nuova dichiarazione;
- **CV**
  L'utente può compilare online il proprio CV ed eventualmente esportarlo in formato doc o pdf.

2. Il cittadino che intende rendere la propria DID online visualizza, tramite apposita voce di menù, il form di richiesta dedicato, la cui parte riportante l'anagrafica dell'utente risulta già precompilata in automatico dal sistema sulla base delle informazioni inserite dall'utente stesso in fase di accreditamento.

In un'apposita sezione, denominata "ultimo rapporto di lavoro", l'utente deve rilasciare esplicita dichiarazione sulla finalità della DID che intende richiedere (il cittadino può richiedere la DID per "inserimento lavorativo"/"reinserimento lavorativo"/ "accesso a benefici vari"). In seguito visualizza, grazie all'integrazione tra DIDOnline e "COSicilia", l'ultimo rapporto di lavoro presente su CoSicilia. L'utente, qualora non dovesse ritenere corretto l'ultimo rapporto di lavoro richiamato da "COSicilia", può modificarne liberamente le informazioni, avendo la possibilità di allegare o meno eventuali documenti a supporto del successivo processo di validazione da parte del Centro per l'Impiego.

Completata la richiesta, questa sarà visualizzata esclusivamente dal Centro per l'Impiego territorialmente competente che provvederà a validarla entro i termini definiti dall'amministrazione oppure a chiedere ulteriori elementi al cittadino.

DidOnLine – Accesso CPI

I Centri per l'Impiego hanno la possibilità di visualizzare e gestire le DID rese dai cittadini domiciliati nel territorio di propria competenza.

L'operatore accede alle seguenti funzionalità:

- **Profilo**
  Visualizza la scheda con i propri dati e può modificare la propria password d'accesso;
- **Accreditamenti**

Inserisce sul sistema un utente che richiede a sportello di essere supportato nel processo di registrazione;

- **Utenti**
  Visualizza gli utenti di tipo cittadino di competenza del proprio Centro per l'Impiego;
- **DID**
  Consulta, approva, sospende o respinge le DiD inviate dai cittadini.

DidOnLine – Gestione DID

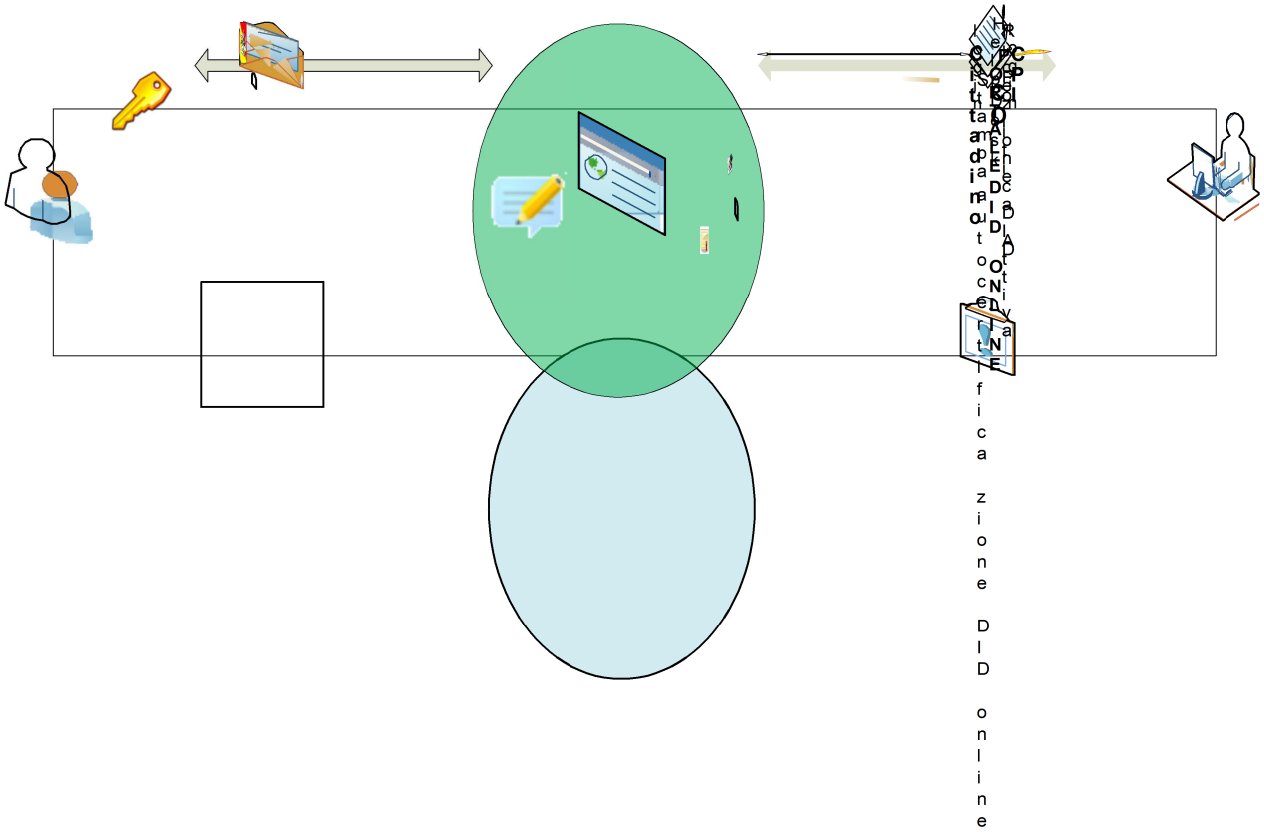
L'accesso alla sezione DID consente all'operatore del CPI di verificare lo stato del lavoratore in modo immediato, grazie all'integrazione con il Sistema delle Comunicazioni Obbligatorie CoSicilia. In questo modo, l'operatore ha immediatamente il quadro della condizione lavorativa dell'utente, e quindi può accertare la veridicità dello stato di disoccupazione o la presenza di eventuali rapporti di lavoro riconducibili all'utente che sta effettuando l'invio.

La gestione della DID prevede i seguenti stati:

- *Inviata*: Did inviata ma non ancora presa in carico dall'operatore del CPI.
  L'operatore ha 24 h di tempo per prendere in carico e validare la DID;
- *Approvata*: DID approvata dall'operatore del CPI;
- *Respinta*: DID respinta dall'operatore del CPI;
- *Sospesa*: DID presa in carico dal CPI ma da verificare con particolare attenzione. In questo caso, l'operatore del CPI ha **7 giorni di tempo** per effettuare le opportune verifiche ed evadere (con esito positivo o negativo) la DID. A supporto del lavoro del CPI, in questa fase il cittadino può fornire ulteriori documenti.

Ogni azione del CPI (approvazione, sospensione, rifiuto Did) è **notificata all'utente** interessato via mail e, nel caso in cui la DID fosse approvata, il cittadino può scaricarla o stamparla direttamente dal Sistema. La DID rilasciata all'utente ricalca la DID attualmente rilasciata in cartaceo dai Servizi competenti. Ogni DID è tracciata da un codice univoco (Codice comunicazione) e riporta in calce il codice associato all'operatore che ha gestito la pratica.

DidOnLine – Funzionamento dettaglio



Il sistema DIDOnline risulta oggi costituito da:

- Un portale regionale di accesso a specifiche funzionalità per l'invio e la gestione delle DID distinte per tipologia di utenza. Ad oggi risultano sul sistema circa **37.880 utenti di tipo cittadino** e **588 operatori dei CPI**;
- Un'infrastruttura tecnologica presso l'azienda in grado di garantire l'integrazione del dato proveniente da "COSicilia" all'interno del Sistema "DidOnline";
- Un servizio di Help-Desk raggiungibile all'indirizzo supportotecnico.didonline@cosicilia.it in grado di rispondere alle richieste di assistenza tecnica provenienti da diverse tipologie di utenza che dal suo avvio ha gestito circa **8.500** richieste;
- Una banca dati contenente circa **26.890 DID** richieste dai cittadini, di cui **15.900** approvate dai CPI;
- Un sistema di **single sign-on** che consente agli utenti accreditati su DiDonline di effettuare un'unica autenticazione valida anche su Garanzia Giovani (e viceversa).

SILAV – Sistema Informativo LAVoro

1. Il **Sistema Informativo LAVoro** (SILAV) è lo strumento essenziale per le amministrazioni regionali e provinciali a supporto della governance del Mercato del Lavoro.

Il Sistema Informativo del Lavoro Nazionale è stato definito dall'articolo 11 del D.Lgs 469/97 *come l'insieme delle strutture organizzative, delle risorse hardware, software e di rete relative alle funzioni e ai compiti di competenza dei servizi per l'impiego (in ambito nazionale, regionale e locale)*.

L'impostazione data dal Ministero del Lavoro in cooperazione con le Regioni ha portato allo sviluppo della cosiddetta "Rete dei Servizi per il Lavoro", ovvero l'infrastruttura tecnologica per la gestione del mercato del lavoro, la cui impostazione riprende quanto indicato nel Libro Bianco del Mercato del Lavoro, ovvero un sistema:

- ***Policentrico***: poiché consente la cooperazione di sistemi in ambito regionale con il livello nazionale;
- ***Aperto***: soluzioni informatiche indipendenti, che raccolgono il dato a livello locale e scambiano informazioni tramite strumenti e standard di interoperabilità;
- Basato su soluzioni applicative ***web-oriented***, disponibili a operatori, cittadini e imprese.

Ma è con l'attuazione del Decreto Interministeriale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 30.10.2007 che si dà il via all'attuazione della Rete dei Servizi per il Lavoro: difatti, tale norma ha permesso, oltre la costituzione del Sistema delle Comunicazioni Obbligatorie (CO), la definizione di quegli **standard tecnici ed operativi** che consentono il conferimento, in ambito nazionale, delle informazioni utili per la gestione del mercato del lavoro, ed in particolare:

- le Comunicazioni Obbligatorie (assunzioni, trasformazioni, proroghe e cessazioni di rapporti di lavoro, nonché variazioni aziendali che i soggetti abilitati/obbligati devono, per legge, inviare telematicamente);
- le informazioni sulle Schede Anagrafico Professionali (SAP) dei cittadini censiti presso i servizi per l'impiego, al fine di far confluire in un unico sistema nazionale le informazioni sulla forza lavoro (disponibile o meno) che si avvale dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego.

Attraverso il tavolo tecnico del SIL (istituito dai rappresentanti delle Regioni e dallo stesso Ministero del Lavoro), tali standard tecnici sono costantemente aggiornati per quanto attiene:

- Dizionari terminologici, per garantire la costante aderenza dei "linguaggi" e degli standard di comunicazione distribuiti sul territorio nazionale;
- Informazioni da conferire affinché il contenuto informativo delle CO, dei dati utili per la gestione delle SAP e i differenti Addendum siano adeguati allo stato dell'arte del mercato del lavoro.

E' nel rispetto di questo contesto normativo e tecnico che si sviluppa "SILAV", il Sistema Informativo Lavoro della Regione Siciliana, la piattaforma tecnologica per la gestione dei servizi di front-office e back-office dei centri per l'impiego.

Il "SILAV" si configura pertanto come un sistema **aperto** e **modulare**, caratterizzato da specifiche funzionalità dedicate ai Centri per l'Impiego della Regione. Sul sistema sono presenti i seguenti profili:

- Amministratore del sistema
- Super admin
- Super CPI
- Provincia
- Centro per l'Impiego

Questi profili gestiscono differenti livelli di accesso, ai quali corrispondono funzionalità specifiche:

- **Amministratore del sistema**

L'Amministratore può creare le utenze che avranno accesso al sistema, definendo per ciascun soggetto il profilo di riferimento (es: cpi, supercpi) in maniera tale da garantire la gestione organizzata degli accessi e dell'utilizzo del software.

In particolare, le sue competenze riguardano:

- **Gestione degli accessi da parte degli utenti:** creazione, modifica ed eliminazione di login e password per i singoli utenti, in base al profilo di appartenenza;
- **Monitoraggio degli accessi al servizio**: visualizzazione del numero di accessi quotidiani, mensili, etc.; dettaglio degli utenti che hanno effettuato l'accesso;
- Visualizzazione dei **log degli accessi e delle modifiche ai dati**.

- **Super admin**

Tramite questo profilo, attribuito ai responsabili dei 65 CPI, è possibile:

- creare e gestire le utenze di propria competenza che avranno accesso al sistema;

- estrapolare report specifici anche attraverso il Query manager;

- **SuperCpi**

E' un'utenza con requisiti avanzati rispetto all'utenza CPI per la gestione di casistiche e attività sia ordinarie che più complesse (p.es. funzione di accorpamento aziende e cittadini o elaborazione statistiche specifiche tramite Query Manager).

- **Provincia**
  - Gestione delle funzionalità associate ai lavoratori come, in particolare, l'iscrizione alla lista mobilità, oltre alle consuete attività di gestione legate alle aziende, agli adempimenti e all'incrocio tra domanda e offerta di lavoro;
  - Estrapolare report specifici anche attraverso il Query manager.

- **CPI**

Utenza base, con requisiti per la gestione dell'utenza a sportello e per tutte le principali attività di back e front office, legate ai servizi erogati ai cittadini (gestione anagrafiche, stampa documentazioni, iscrizioni liste, ecc.).

SILAV Funzionalità Front end

SILAV Gestione lavoratore

2. Tramite specifiche funzionalità, gli operatori dei CPI hanno modo di gestire le schede anagrafiche dei lavoratori, definite secondo **standard ministeriali**, avendo modo di costituire una "cartella virtuale" del cittadino. All'interno di tale cartella, oltre alle informazioni anagrafico-curriculari del lavoratore, alle sue informazioni amministrative, sono tracciati anche tutti i "movimenti", ovvero qualsiasi attività, evento o azione che possa influenzare lo stato lavorativo o di iscrizione alla particolare lista del cittadino o che consenta al CPI di tracciare un profilo preciso sulla "storia" dell'individuo nei confronti dei servizi per l'impiego (Colloqui, orientamento, richiesta di informazioni, ecc.).

Alcuni Movimenti vengono automaticamente memorizzati dal sistema all'occorrere di particolari avvenimenti, come l'iscrizione alla particolare lista, l'avviamento a un particolare rapporto di lavoro o il licenziamento. Altri eventi vengono memorizzati dagli operatori dei Centri per l'impiego attraverso apposite funzionalità, altre ancora sono automaticamente generate attraverso l'**integrazione del dato proveniente da CoSicilia, DIDOnLine su "SILAV"**: ad esempio, le informazioni provenienti dal sistema delle Comunicazioni Obbligatorie (COSicilia) producono un aggiornamento prestabilito automatico sul "SILAV", garantendo l'allinamento dello stato occupazione del cittadino con la situazione reale ed il conseguente aggiornamento della Scheda Anagrafica Professionale del lavoratore e dell'organico aziendale.

SILAV Scheda Anagrafica Professionale (SAP)

Il CPI ha modo di gestire la scheda anagrafica del lavoratore in ogni sua parte, e in particolare:

- Anagrafica
- Istruzione
- Conoscenze linguistiche e informatiche
- Esperienze professionali
- Iscrizione alle liste
- Storia lavorativa
- Colloqui
- Impieghi Temporanei
- Patto di servizio
- Orientamento
- Corsi di Formazione
- PAI

- Ammortizzatori in deroga

SILAV Gestione delle Liste

Tramite la funzionalità "Liste", i Centri per l'Impiego raggruppano le differenti categorie di utenza in macrogruppi destinatarie di particolari servizi:

- **Liste Ordinarie**: lista di cittadini definiti comunemente "disoccupati".
- **Liste di Mobilità**: disoccupati messi nello stato di "mobilità" dalle aziende che, a causa di motivi interni (riduzione attività/personale, difficoltà economiche, ecc) hanno ridotto il proprio organico;
- **Liste disabili**: cittadini (occupati o meno) che usufruiscono delle agevolazioni previste dalla L. 68/99 e s.m.i..

La permanenza di un lavoratore all'interno di una specifica lista può essere gestito manualmente o tramite **particolari automatismi** che consentono di:

- **Iscrivere** il cittadino alla lista;
- **Sospendere:** determinate condizioni (es: assunzioni) possono "congelare" lo stato di iscrizione di un particolare cittadino, ponendolo in sospensione (stato **sospeso**). Generalmente esaurite le cause di sospensione il cittadino torna nuovamente a essere **iscritto**, salvo il verificarsi di specifiche condizioni stabilite dalla normativa vigente in materia.
- **Cancellare:** eliminazione dalle liste di appartenenza (stato **cancellato**). Una cancellazione è effettuata a causa di inadempienze del cittadino (es: rifiuto di una congrua proposta di lavoro), o particolari nuove condizioni economiche (es: assunzione).

Come già detto, tali operazioni sono effettuate in due distinti modi:

- In **maniera automatica** sulla base di particolari eventi che interessano l'iter lavorativo del cittadino iscritto, andando a sospendere lo stato di iscrizione o eventualmente a cancellarlo;
- Tramite **l'inserimento di un adempimento** nella storia lavorativa del soggetto, sia manualmente che attraverso le Comunicazioni Obbligatorie;
- In maniera manuale dal CPI.

SILAV Gestione anagrafica aziende

Le funzionalità presenti sul Sistema che consentono di gestire i dati anagrafici relativi alle aziende (dati anagrafici costituiti dalle informazioni generiche dell'azienda come PIVA/CF, ragione sociale, settore di attività, sedi operative, ecc.), prevedono:

- La ricerca delle anagrafiche attraverso l'indicazione di Codice Fiscale/P.IVA o Ragione Sociale per le aziende;
- L'inserimento di una nuova anagrafica (azienda o sede operativa);
- La visualizzazione e la modifica dei dati appartenenti ad una particolare anagrafica. Ciascuna scheda anagrafica aziendale è gestibile secondo due livelli di informazione:
  - i **Dati Anagrafici** dell'Azienda, ovvero le informazioni principali dell'azienda (quali CF, P.IVA, legale rappresentante, ecc.) comuni all'intera struttura aziendale.
  - le **Sedi operative**, ovvero i dati dei luoghi di lavoro sparsi sul territorio nazionale.

SILAV Adempimenti

La sezione Adempimenti consente di inserire un nuovo rapporto di lavoro, eventualmente riconducibile al sistema delle CO, ricercare, gestire e modificare rapporti già esistenti anche provenienti dalle CO.

SILAV Servizi di incontro domanda/offerta di lavoro

Il sistema prevede un'apposita sezione, la cui gestione è destinata solo ed esclusivamente a particolari tipologie di utenze, che consente di favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro. In particolare, il sistema, tracciando le informazioni relative alle offerte di lavoro e gestendo al tempo stesso le candidature inserite dai CPI, consente di realizzare il matching tra le figure

professionali presenti sulla banca dati.

SILAV Situazione

Sul Sistema è presente un numero di SAP pari a circa **2.378.174**.

Sono stati attivati circa **1800 Profili Cpi** e **Super Cpi,** per un numero totale di accessi al sistema pari ad oltre **116.600.**

GARANZIA GIOVANI

1. Il Portale regionale **Garanzia Giovani** permette alla Regione Siciliana di condurre e gestire il Programma Garanzia Giovani a livello regionale.

Il sistema consente ai giovani Neet di età compresa tra i 18 e i 29 anni di iscriversi ed accedere al Programma tramite un sistema dedicato esclusivamente alla Sicilia, e ai Centri per l'Impiego di prendere in carico i giovani iscritti e attuare le misure previste dalla Garanzia, offrendo e gestendo il ventaglio dei servizi regionali di politica attiva promossi nel territorio.

Il sistema eroga i servizi previsti dalla normativa in materia di Garanzia Giovani, fornendo alle differenti tipologie di utenza specifiche funzionalità in cooperazione applicativa con i sistemi ministeriali.

Sul sistema sono attualmente previste e, pertanto, attive, le seguenti tipologie di utenza:

- **Giovane**

Giovani tra i 18 e i 29 anni che a seguito della propria adesione al programma della Garanzia Giovani, accedono alle diverse funzionalità a loro dedicate, come ad esempio: visualizzazione Sap, gestione adesioni, consultazione bacheca delle opportunità lavorative, formativa e di politica attiva.

- **Centri per l'Impiego**

Agli operatori dei 65 Centri per l'Impiego incaricati alla gestione del Programma sono riconosciute le funzioni di gestione dei servizi di orientamento, collocamento e preselezione, di promozione di iniziative e interventi di politiche attive del lavoro sul territorio e di coordinamento territoriale orientato all'informazione delle attività di formazione e orientamento (professionale, avvio nuova impresa, incontro domanda e offerta).

- **Soggetti Promotori accreditati**

I Soggetti Promotori accreditati dalla Regione Siciliana ad operare nell'ambito del Programma Garanzia Giovani misura Tirocini, i quali hanno la possibilità di inserire sul sistema e pubblicare i tirocini da loro promossi, registrare l'incrocio tra giovane e azienda, aggiornare la sezione 6 della SAP inviandola in Coap al Ministero.

- **Regione**

L'utenza di tipo Regione ha la possibilità di monitorare l'attuazione della Garanzia Giovani sul territorio della Regione.

Tale utenza ha la possibilità di accedere e utilizzare report e statiche che consentono di analizzare, ad esempio, le caratteristiche dei giovani che hanno aderito alla garanzia giovani e le offerte formative e lavorative provenienti dal territorio, al fine di fornire alla Regione Siciliana ulteriori strumenti utili alla comprensione e all'analisi complessiva del Mercato del lavoro regionale.

Garanzia Giovani Funzionalità

2. Il Sistema "SILAV" **Garanzia Giovani** dialoga in cooperazione applicativa con il Nodo di Coordinamento Nazionale del MLPS, consentendo la condivisione dei dati con la Banca Dati delle Politiche Attive e Passive gestita dal Ministero del Lavoro.

Ciò garantisce il pieno rispetto degli standard definiti dal Tavolo Tecnico SIL consentendo, ad

esempio, di conferire le SAP dei giovani siciliani censiti per la prima volta dai servizi per l'impiego, secondo il seguente flusso operativo:

a) Verifica della presenza di una SAP sulla Banca Dati delle politiche Attive e Passive attraverso il dialogo tra il sistema Regionale ed il Sistema Nazionale.
b) Qualora la SAP risulti già presente, vengono recuperate le informazioni dal livello nazionale. In tal caso la SAP è già completa del codice univoco (TARGA)
c) Qualora la SAP non risulti ancora presente sul sistema nazionale, si procederà con:
   - Invio tramite cooperazione applicativa delle informazioni anagrafiche al sistema nazionale.
   - Recupero dal sistema nazionale del codice univoco (TARGA)
d) Eventuale aggiornamento delle informazioni della SAP con TARGA.
e) Inoltro della SAP completa ed aggiornata, comprensiva della TARGA, al sistema nazionale
f) Contestuale aggiornamento dell'indice regionale.

Qualora la modifica venga effettuata su una SAP già presente sul sistema regionale (TARGA già individuata), si procede con il seguente flusso:

a) Verifica della presenza di una SAP più aggiornata sul sistema nazionale.
b) Se la SAP a livello nazionale risulta più aggiornata rispetto a quella presente sul sistema regionale, si procederà al recupero di tale versione.
c) Aggiornamento delle informazioni della SAP.
d) Re inoltro della SAP completa ed aggiornata, comprensiva della TARGA, al sistema nazione, e contestuale aggiornamento dell'indice regionale.

Ciò presuppone la gestione dei flussi di condivisione delle adesione alle politiche attive (sez. 6 della SAP) ed i flussi di ritorno dal Ministero del Lavoro.

Garanzia Giovani Profiling

Nell'ambito di Garanzia Giovane, gli operatori dei CPI possono calcolare il livello di distanza dal Mercato del Lavoro dei giovani Neet (cd indice di svantaggio) attraverso un strumento integrato, condiviso in Conferenza Stato Regioni con apposito algoritmo richiesto e rilasciato tramite CoAp dal MLPS, comunemente denominato **Profiling**.

Il Profiling è un set d indicatori che vengono richiesti al giovane in fase di Presa in carico. Dalle risposte fornite dal giovane viene determinato e rilasciato l'indice di svantaggio.

Garanzia Giovani Funzionalità Giovane

I giovani che scelgono di aderire al Programma Garaniza Giovani per la Regione Siciliana hanno modo di registrarsi, e aderire, tramite il portale ministeriale o tramite il portale regionale.

Effettuato l'accesso sul portale regionale, il giovane può scegliere il CPI dal quale intende essere preso in carico.

Garanzia Giovani Funzionalità Soggetto promotore pubblici e privati

3. Effettuato l'accesso, i Soggetti Promotori hanno accesso ad un modulo all'interno del quale indicano le seguenti informazioni:

- Le offerte di tirocinio caricate per conto dei soggetti ospitanti;
- I giovani selezionati (con eventuale aggiornamento della relativa SAP del giovane aderente alla Garanzia Giovani);
- Caricamento della convenzione e dei dati relativi al tutor.

Le offerte caricate sono automaticamente rese pubbliche sull'apposita pagina di Bacheca, nella quale sono riportate le offerte di tirocinio con indicazione della qualifica/titolo di studio di riferimento, ed i dati di contatto del soggetto promotore responsabile.

In qualità di soggetti promotori i CPI hanno la possibilità di inserire i tirocini formativi per i quali si propongono come promotori, pubblicarli in bacheca e gestire le proposte di incrocio tra

cittadino e azienda. Ciò tramite:

- Un modulo dedicato che consente l'invio della Sezione 6 della SAP a conferma dell'avvenuto avvio del Tirocinio;
- Specifico modulo per la compilazione del progetto formativo e della convenzione;
- Modulo evolutivo che consente di ricercare/inserire:
  - Il richiamo della Scheda Anagrafico Professionale (S.A.P.) e del relativo Tirocinio
  - La documentazione relativa all'intero percorso per le attività di controllo e rendicontazione (documento di identità giovane, progetto formativo, convenzione, ecc.)
  - L'invio delle informazioni della politica attiva attuata secondo gli standard tecnici definiti dal ministero del Lavoro e delle politiche sociali (ad esempio: data di avvio misura di politica attiva, numero di ore dedicate alle azioni, nome della politica attiva prescelta, dati del soggetto beneficiario, nome del soggetto promotore prescelto, nome del soggetto ospitante, numero ore di presenza, ecc.) nonché delle informazioni amministrative utili per il monitoraggio del progetto (es: nome tutor soggetto promotore, nome azienda ospitante nome tutor azienda ospitante, ecc.)
  - Adempimenti del soggetto promotore (dati del soggetto ospitante, numero dipendenti per successiva verifica sul numero dei tirocini attivati, nome del legale rappresentante, comune e prov. della sede legale ed operativa/e, coperture assicurative, comunicazione obbligatoria con inserimento codice comunicazione e data invio)
  - Verifica delle comunicazioni obbligatorie (attraverso la cooperazione applicativa con il corrispondente sistema) a conferma dell'avvio/prosecuzione del tirocinio.
  - Estrazione del file excel utile per l'invio dei dati all'INPS (ente erogatore dei contributi)

Garanzia Giovani Operatori CPI

Come operatori, i CPI hanno la possibilità di gestire l'adesione dei giovani, definire gli stati, erogare le politiche attive, aggiornare la SAP e conferire la SAP al ministero.

In particolare:

- Presa in carico dell'utente (conferma adesione, compilazione SAP);
- Invio degli elementi costituenti l'Allegato 6 della Scheda Anagrafico Professionale;
- Funzionalità di definizione del profiling dell'utente sulla base delle informazioni contenute nella SAP dell'utente.
- Aggiornamento della scheda anagrafica professionale del cittadino, sia in presenza del giovane che in back office;

Garanzia Giovani Catalogo Offerta formativa

All'interno del Sistema Garanzia Giovani è presente un apposito modulo dedicato esclusivamente ai soggetti individuati dall'Amministrazione per l'inserimento delle offerte formative, utile a gestire l'inserimento delle tipologie corsuali proposte nell'ambito del **repertorio regionale dei profili**.

Tali proposte sono visibili tramite l'apposita bacheca delle "proposte corsi attivabili".

Garanzia Giovani Accesso CPI

4. Tramite questo apposito modulo, il CPI ha la possibilità di:

- **costituire le aule**, rendendo disponibile e visibile le stesse agli Enti di Formazione;
- scegliere ed indicare le giornate in cui il corso si articolerà sia dal punto di vista didattico che orario tramite la funzionalità "**Calendario**";
- rilevare le presenze del giovane la registrazione del percorso formativo, con l'indicazione delle ore, dei moduli nei quali è eventualmente articolato il percorso formativo tramite "**Registro elettronico**";
- esportare in un file le informazioni, aggregate per tipologia di politica attiva, che dovranno, poi, essere importate sul sistema di rendicontazione Sigma (standard Sigma) tramite upload.

Garanzia Giovani Accesso Ente di Formazione

Al fine di consentire ai soggetti individuati dall'Amministrazione come "Enti di Formazione" di accedere e gestire le proposte formative, è stato realizzato uno specifico modulo evolutivo all'interno del Portale "SILAV" Sicilia che consente a tali soggetti di accreditarsi e gestire le funzionalità previste.

Effettuato l'accesso, gli Enti di Formazione hanno la possibilità di inserire e gestire le varie tipologie corsuali proposte, nell'ambito del repertorio regionale dei profili. Tali proposte saranno, successivamente, rese visibili all'interno di una bacheca dedicata "Proposte corsi attivabili".

Il Profilo Ente di Formazione consente, inoltre, di:

- Organizzare i corsi scegliendo ed indicando le giornate in cui il corso si articolerà sia dal punto di vista didattico che orario, attraverso la specifica funzionalità denominata Crea Calendario. Il Calendario così compilato risulta automaticamente visibile al CPI che potrà validare o rigettare quanto proposto dall'Ente di Formazione.
- Costituire le aule, le quali sono visualizzabili dai CPI per una valutazione dei requisiti posseduti dai discenti e, quindi, per la complessiva approvazione, o meno, della classe formata.
- Monitorare l'andamento del corso di formazione attraverso il cd Registro Elettronico;

Garanzia Giovani Situazione

In fase di avvio del Programma, sono state trasmesse al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, tramite Cooperazione Applicativa circa **2 milioni** di Schede Anagrafico Professionali (SAP) dei soggetti di età compresa tra i 15 e i 65 anni, al fine di costituire la banca dati nazionale delle Politiche attive e passive del lavoro. Il ministero ha inserito su ciascuna Sap un codice univoco, e restituito sempre tramite Cooperazione Applicativa le Sap alla Regione. Di queste, circa **400mila** facevano riferimento a soggetti in età GG. Successivamente, dall'avvio del Portale regionale, sono stati acquisite, sia direttamente che di provenienza ministeriale, un numero totale di adesioni pari a cica 162.540. Di queste, ne sono state gestite e attivate un numero totale pari a 136.759, generati un numero totale di profiling pari a 102.693 e erogate un numero totale di Politiche Attive pari a circa **130mila** (corsi di formazione, tirocini, servizio civile, colloquio specialistico…).

SILAVORA

Il Portale informativo "SILAVora" (www.silavora.it) è lo strumento attraverso cui il cittadino accede a servizi e informazioni utili attinenti il mercato del lavoro.

Il Portale, attivo da giorno 30 luglio 2015, è strutturato in tre macroaree:

- Informativa
- Servizi-Adempimenti
- Servizi per il cittadino

Appartengono alla sezione Informativa le seguenti sezioni:

- **Resta informato:** sezione informativa contenente informazioni relative al Mondo del Lavoro ed alle offerte di lavoro disponibili a livello nazionale.
- **Il lavoro per te:** sezione contenente le offerte di lavoro presenti sul territorio regionale, frutto di scouting e contatti diretti con aziende.

La sezione adempimenti è dedicata ai servizi specifici già esistenti ed erogati dalla Regione Siciliana, tra cui:

- COSicilia
- DIDOnline
- Garanzia Giovani
- SILAVSistema Informativo Lavoro

Nei Servizi per il cittadino sono presenti le seguenti sezioni:

- **Comunicazioni**: Sezione dedicata al cittadino che, tramite la semplice compilazione di un form on line, può inviare all'Amministrazione quesiti di carattere normativo. Le risposte alimentano la sezione Faq, all'interno della quale il cittadino può consultate la risposta alle proprie domande e a quelle di altri cittadini.
- **Analisi e orientamento mercato del lavoro in Sicilia:** Tramite apposito cruscotto in grado di dialogare in tempo reale col Sistema "COSicilia", l'utente visualizza appositi grafici relativi e accede al dato sempre aggiornato sull'andamento del Mercato del Lavoro in Sicilia, quali sono i settori più attivi, le tipologie contrattuali più diffuse e i profili professionali più richiesti, a partire dalle Assunzioni e Cessazioni registrate in Sicilia e presenti sul Portale CoSicilia.
- **Siti utili**: Pagina informativa contenente i siti attinenti la materia lavoro
- **Glossario**: Sezione all'interno della quale il cittadino può consultare e conoscere termini specifici relativi al Mercato del Lavoro.
- **Cercaservizi**: Servizio di geolocalizzazione dei Servizio per il Lavoro in Sicilia. Attraverso questo servizio, il cittadino può localizzare su mappa il l'ufficio di suo interesse, conoscere gli orari d'apertura e i servizi erogati.

Ogni contenuto del portale è condivisibile via mail e con i maggiori social network, ed è quotidianamente redatto da un apposito staff redazionale.

Art. 4 - Oggetto e descrizione del Servizio e corrispettivo

4.1 Nell'ambito del presente appalto, si dovrà assicurare, senza soluzione di continuità, l'erogazione dei servizi di seguito descritti i quali dovranno essere realizzati su sistemi informatici propri dell'aggiudicatario anche utilizzando i sorgenti personalizzati e le banche dati più aggiornate che saranno fornite dall'amministrazione.
Obiettivo dell'appalto è quello di consolidare i sistemi informativi oggetto dello stesso in maniera da garantire agli utenti livelli alti in termini di qualità e quantità di informazione;
L'affidatario dovrà:

a. fornire nuove funzionalità agli utenti;
b. razionalizzare l'architettura tecnologica;
c. incentivare la dematerializzazione delle istanze;
d. fornire supporto, addestramento e assistenza ai soggetti interessati all'utilizzo di questi sistemi;
e. apportare le opportune modifiche ed aggiornamenti a questi sistemi in base alle richieste degli utenti, sia per migliorarne la fruibilità, che per incrementarne le funzionalità e mantenerli allineati alle evoluzioni normative ed organizzative regionali , nazionali e comunitarie;
f. sviluppare servizi di integrazione e cooperazione con gli altrisistemi informativi di interesse dell'amministrazione condividendo informazioni comuni utili alla razionalizzazione del dato;
g. progettazione e realizzazione di nuove funzionalità del software;
h. manutenzione software;
i. assistenza sistemistica;

I servizi richiesti dovranno essere resi fruibili via internet, compatibili con le modalità tecniche in uso per i sistemi in cooperazione applicativa con il Ministero del Lavoro, ed utilizzabili dai più diffusi e più aggiornati browser presenti nel mercato e dovranno prescindere dai sistemi operativi dei dispositivi e dovranno essere utilizzabili anche con sistemi tablet o palmari.

Tecnologie da adoperare

A livello tecnologico, i servizi informativi richiesti dovranno essere adeguati agli standard

tecnici definiti a livello nazionale dal Tavolo tecnico SIL e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali che utilizzano, principalmente, le seguenti tecnologie:

- Microsoft Server 2012 R2 come Sistema Operativo
- Microsoft SQL Server 2008 come Database Management System
- Microsoft ASP 3.0 e .NET Framework 4.5 per la logica applicativa. Il portale "SILAV" è attualmente sviluppato attraverso il CMS wordpress.

Gestione tecnico-amministrativa domini

I domini cosicilia.it, silavsicilia.it, silavora.it di proprietà del Dipartimento Lavoro dovranno essere gestiti e amministrati e tenuti attivi a carico dell'azienda.

Help Desk

Il Fornitore dovrà predisporre una struttura centralizzata di Help Desk per la tracciabilità e per la gestione delle segnalazioni di anomalie di funzionamento e relativa tracciabilità di tutte le richieste di assistenza che perverranno dall'utenza. La tracciabilità deve essere garantita attraverso uno strumento software dedicato, a carico del Fornitore, accessibile on-line dal personale dell'Amministrazione per i necessari controlli che fornisca i dettagli delle richieste di assistenza e la relativa gestione oltre che le statistiche della prestazione del servizio per la verifica comparativa delle prestazioni attese. La struttura dovrà fornire il seguente supporto:

- Help desk di primo livello via e-mail e telefonica: supporto erogato a fronte di richieste pervenute direttamente dagli utenti distribuiti sul territorio;

- Help desk di secondo livello via e-mail e telefonica: supporto erogato a fronte di qualsiasi richiesta pervenuta da parte del personale dell'Amministrazione. Pertanto, l'help desk di II livello, richiede competenze specialistiche nell'ambito dei Sistemi Informativo Lavoro dal punto di vista tecnico, normativo e procedurale. Le attività erogate per servizio di Help-Desk devono essere rendicontate trimestralmente.

Il servizio di Help Desk via e-mail (tecnico di primo e di secondo livello), dovrà essere attivo dalle 8,00 alle 18,00 in giorni feriali dal lunedì al venerdì, con risposta assicurata entro le 24 ore lavorative, attivo via mail a tutti gli indirizzi forniti dalla stazione appaltante di cui a scopo esemplificativo se ne riportano taluni:
supportotecnico@cosicilia.it in materia di comunicazioni obbligatorie on-line;
supportotecnico.didonline@cosicilia.it in materia di did on line per;
supportotecnico@silavsicilia.it in materia di anagrafica del lavoro e garanzia giovani.

Il servizio di Help Desk telefonico (tecnico di primo e secondo livello), dovrà essere attivo dalle 9,00 alle 17,00 in giorni feriali dal lunedì al sabato, con risposta telefonica garantendo, per la connessione con gli operatori, un tempo medio (calcolato su base mensile, in riferimento a tutte le chiamate, incluse quelle abbandonate) di attesa inferiore a 2 minuti.
Anche per il servizio di Help Desk telefonico deve essere garantita la tracciabilità attraverso uno strumento software dedicato, a carico del Fornitore, accessibile on-line dal personale dell'Amministrazione per i necessari controlli che fornisca i dettagli delle richieste di assistenza e la relativa gestione oltre che le statistiche della prestazione del servizio per la verifica comparativa delle prestazioni attese.

Inoltre il servizio di help desk avrà ad oggetto:

- il controllo del regolare funzionamento del software applicativo e supporto nella verifica dei sistemi;
- la gestione e controllo degli accessi, dei profili utente e dei relativi "diritti", delle eventuali problematiche connesse all'utilizzo del sistema tramite i certificati digitali, ecc..

- il costante monitoraggio da remoto del funzionamento dei sistemi e contestuale e tempestiva risoluzione degli eventuali problemi insorti.
- la realizzazione di prodotti e servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze non risolvibili con le funzionalità standard del Sistema Informativo;

4.2 Modalità e descrizione analitica della fornitura

La piattaforma deve essere disponibile 24h/24h e risultare accessibile via web attraverso credenziali di accesso e ruoli distinti, residente su server remoto dotato di ampia connettività di banda e database idoneo a contenere una mole di dati adeguati all'attività svolta.
L'intera architettura deve essere scalabile e adattiva alle caratteristiche dei servizi gestiti. All'infrastruttura hardware e software vanno garantiti tutti i servizi a corredo, quali backup, disaster recovery, manutenzione, ecc.
Attraverso l'integrazione tra tutti i moduli, i dati non dovranno poter essere duplicati ai fini della coerenza e compattezza delle informazioni.
Per tutti i moduli software deve essere rilasciata regolare licenza d'uso all'Ente per l'intero periodo del servizio nonché rilascio dei sorgenti e della banca dati alla scadenza naturale del contratto.
Tutto l'ambiente di gestione dei ruoli e dei permessi deve essere personalizzabile e gestibile dall'utente cd "supervisor" al quale sarà concessa la massima visibilità del sistema. Il sistema si configura all'accesso in modo personalizzato solo riconoscendo le credenziali inserite.
Il modulo deve permettere l'esportazione di dati da trasferire ad altre piattaforme nei formati richiesti e nel rispetto dei tracciati indicati, e consentire l'acquisizione di dati da altri sistemi esterni.
Il modulo deve essere flessibile per adeguarsi a possibili cambiamenti, performante anche in presenza di una grossa mole di dati, disporre di uno store capiente per consentire l'archiviazione di un'ampia quantità di documenti, consentire l'accesso simultaneo a più utenti ed allo stesso tempo ciascun utente deve avere accesso alle sole informazioni di proprio interesse; il modulo deve tracciare l'operato di ciascun utente e deve consentire il recupero di informazioni cancellate erroneamente dal sistema.
L'aggiudicatario è onerato di provvedere al rilascio del software e della relativa documentazione.

Per tutti i nuovi prodotti rilasciati e per tutte i sistemi/sottosistemi sottoposti a manutenzione evolutiva nell'ambito del presente appalto, dovrà essere fornita la relativa documentazione, eventualmente aggiornando quella esistente.
Deve essere inoltre prestato un servizio agli utenti di entità commisurata alle caratteristiche e alla complessità del singolo prodotto rilasciato.
La documentazione relativa ai prodotti consegnata dovrà riportare puntualmente e dettagliatamente la struttura e gli strumenti utilizzati a supporto dei prodotti, cronoprogramma e dettaglio delle attività.

Devono altresì essere indicati gli strumenti per l'implementazione, per lo sviluppo e la gestione del ciclo di vita delle applicazioni, fra cui:

- strumenti per l'analisi e il disegno UML;
- strumenti per la realizzazione delle componenti software;
- sistemi e modalità interne di monitoraggio e collaudo delle forniture;
- strumenti per effettuare i test funzionali.

Per la verifica delle implementazioni dovranno essere progettate suites di test finalizzate:

- alla verifica dei requisiti funzionali e non funzionali;
- alla misura della affidabilità e robustezza di ogni singola componente anche in caso di fail-over di una o parte dei restanti sottosistemi;
- alla misura della affidabilità e robustezza in caso di particolare picchi di carico (stress test).

Il software sviluppato ed acquisito con il presente appalto, anche nel caso di manutenzione evolutiva di procedure esistenti, deve essere realizzato secondo lo standard SQL.

L'aggiudicatario dovrà garantire il buon funzionamento del sistema complessivo, sia a livello di software applicativo, sia a livello di prestazioni del sistema, con una adeguata gestione applicativa delle risorse del sistema hw e sw di base (per es. accessi e connessioni, memoria ecc.).

Nell'ambito del presente appalto, la progettazione e la realizzazione di interfacce web rivolte agli utenti deve essere conforme ai requisiti di accessibilità, usabilità, previsti dalla normativa nazionale, Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca): "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici". In particolare questo aspetto deve essere curato per le interfacce rivolte ai cittadini.
La progettazione e la realizzazione di software nell'ambito del presente appalto dovranno essere totalmente aderenti e conformi con gli ambienti di sviluppo, architetturali e infrastrutturali, con le tecnologie e gli standard in uso presso la Regione.
Durante il ciclo di vita di ogni prodotto software, a corpo o a giorni/persona, dovranno essere rilasciati i seguenti documenti:

- specifiche funzionali;
- progettazione tecnica preliminare, comprensiva di dimensionamento delle risorse infrastrutturali necessarie per il corretto funzionamento del sistema realizzato dal prodotto in questione;
- progettazione tecnica di dettaglio secondo il modello UML (in particolare Macro Component Diagram nel quale deve essere descritta la distribuzione dei componenti, evidenziando i vari path di comunicazioni tra i vari nodi, per esempio tra Application Server e DataBase, e le interazioni con i sistemi esterni);
- schema e dizionario dati dei database progettati e realizzati;
- piano e verbale dei test;
- manuale operativo per il dispiegamento;
- manuale utente eventualmente anche in versione filmato;
- documentazione relativa all’implementazione degli RFC (Implementation Guide), se realizzati e/o modificati.

Tali documenti saranno rilasciati e aggiornati nelle diverse fasi del ciclo di vita del software (analisi, progettazione, rilascio, messa in opera) e saranno consegnati in versione definitiva alla conclusione delle attività, per essere disponibili per la verifica delle attività stesse.
Per le attività di manutenzione dei prodotti o realizzazione di nuove funzioni di sistemi software, si richiede, laddove non esista, di realizzare la documentazione mancante.
Per quanto riguarda la documentazione tecnica redatta secondo il modello UML, questa deve essere necessariamente fornita, in fase di progettazione e successivamente aggiornata durante il ciclo di vita della realizzazione e messa in opera.
La raggiungibilità del database avverrà effettuando una o più query che saranno definite applicativo per applicativo in relazione alla struttura della base di dati e alle tabelle sulle quali si ritiene significativo svolgere la verifica, tale possibilità dovrà essere resa disponibile alle utenze richieste da parte dell’amministrazione.
In particolare, verrà effettuata una query per ogni datasource utilizzato dall’applicativo.

Le query dovranno essere effettuate utilizzando la stessa API che l’applicativo utilizza per

interrogare il database.
L'accesso al database dovrà essere effettuato utilizzando le medesime modalità di accesso dell'applicativo al fine di ottenere:

- raggiungibilità del database;
- corretta configurazione del datasource;
- disponibilità di connessioni nel datasource.

Rilascio periodico database

Ogni 3 mesi devono essere resi disponibili all'amministrazione copie integrali dei database completi e relativi ai diversi servizi erogati secondo le modalità e le procedure sopra descritte per il rilascio della documentazione.
I sorgenti realizzati dovranno essere resi disponibili all'amministrazione ogni 6 mesi con tutta la documentazione a corredo

Gestione e Conduzione dei sistemi realizzati e da realizzare per l'erogazione dei servizi

La struttura telematica intera dei servizi richiesti risiede ad oggi su server farm dell'azienda che ha realizzato le particolarizzazioni/evoluzioni dei programmi, a partire dal riuso ottenuto da alcune regioni, ed ha gestito e condotto i propri sistemi per il Dipartimento Lavoro negli ultimi anni compresi i servizi di supporto tecnico tramite help desk.

L'azienda aggiudicatrice dovrà assicurare, senza soluzione di continuità, l'erogazione dei servizi descritti, da realizzare su sistemi informatici propri, utilizzando le banche dati più aggiornate, utilizzando sistemi di hosting come specificato nel seguito.

I servizi richiesti dovranno essere resi fruibili via internet, secondo le modalità tecniche in uso per i sistemi in cooperazione applicativa con il Ministero del Lavoro, ed utilizzabili dai più diffusi e più aggiornati browser presenti nel mercato (cross browser) e devono prescindere dai sistemi operativi dei dispositivi (cross platform) ed essere utilizzabili anche con sistemi tablet o palmari (supporto multicanale/portale mobile).

La rete dei Servizi per il lavoro in Sicilia è attualmente costituita da 4 macro sistemi integrati tra loro che garantiscono la fruizione dei principali servizi per il lavoro e l'aggiornamento costante e continuo della situazione di ogni singolo lavoratore e di ogni azienda che opera nel territorio regionale, così come previsto dalla vigente normativa in materia di politiche per il lavoro, e più in particolare:

- il sistema "COSicilia", per l'invio telematico delle Comunicazioni Obbligatorie ad opera dei soggetti obbligati/abilitati;
- Il sistema DidOnLine, per l'acquisizione on line – da parte del cittadino inoccupato/disoccupato della Dichiarazione di Immediata Disponibilità a svolgere attività lavorativa e/o di politica attiva;
- Garanzia Giovani, per la gestione delle azioni di politica attiva riservate ai cittadini under 29 anni;
- Il Sistema "SILAV", back office del SIL, per l'erogazione dei servizi ad opera dei Centri per l'Impiego della Regione siciliana.

Il Portale informativo "SILAVora" (www.silavora.it) completa il sistema dei servizi per il lavoro in Sicilia fornendo un punto d'accesso agli applicativi per tutta l'utenza degli stessi.

Hosting

I servizi saranno forniti compresi dei necessari servizi di hosting, in grado di garantire il funzionamento dei sistemi dell'azienda per tutta la durata contrattuale. Il servizio dovrà essere collocato presso una server farm, permanentemente connessa alla rete internet tramite linea dedicata in fibra ottica ad alta velocità, in modo da garantire il funzionamento del sistema e l'accesso ad un

numero di utenti giornalieri non inferiore a 10.000 utenti distinti. I server dovranno essere connessi ad apparati di networking e protetti da appositi dispositivi Firewall.

I servizi di hosting dovranno essere forniti da aziende certificate con certificazione ISO 27001:2013 e certificazione ISO 9001:2008

L'azienda dovrà garantire il rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati che, comunque, dovranno risiedere in territorio italiano, e dovrà assicurare adeguate strategie di back-up.

Manutenzione Correttiva e Adeguativa (MAC)

La manutenzione correttiva e adeguativa dovrà garantire continuità operativa e di supporto all'utenza che usufruiscono dei servizi on line.

In particolare le attività previste dovranno consentire di:

- mantenere i sistemi informativi agli standard tecnici delle Comunicazioni Obbligatorie, ed in particolar modo agli adeguamenti che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha già pianificato e quelli che si renderanno necessari in corso di validità contrattuale;
- mantenere i sistemi informativi agli standard tecnici di Garanzia Giovani, ed in particolar modo agli adeguamenti che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha già pianificato e quelli che si renderanno necessari in corso di validità contrattuale;
- mantenere i sistemi informativi agli standard tecnici della Dichiarazione di immediata disponibilità on Line , ed in particolar modo agli adeguamenti che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha già pianificato e quelli che si renderanno necessari in corso di validità contrattuale;
- garantire il corretto funzionamento delle piattaforme tecnologiche attraverso una costante attività di monitoraggio del sistema informativo e delle sue componenti, nonché l'attivazione di modifiche correttive.

Si richiede nel dettaglio di sottoporre a manutenzione, in modo trasversale, i moduli software applicativi del SILAV Sicilia, conservandone l'integrità. Eventuali modifiche correttive, adeguative e migliorative devono essere effettuate, previa comunicazione all'Amministrazione, allo scopo di:

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

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

La manutenzione include, se necessario, le attività di dismissione e migrazione del prodotto software.

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

La manutenzione correttiva ed adeguativa riguarda tutti i sistemi informativi del presente affidamento e dovrà comprendere inoltre le attività di installazione, disinstallazione, re-installazione, verifiche e controllo necessari per la sicurezza degli interventi e quant'altro dovesse essere necessario, deve essere fornito senza oneri aggiuntivi rispetto all'offerta economica.

Manutenzione Evolutiva (MEV)

In considerazione della dinamicità dell'attuale sistema normativo del lavoro (applicazione della Legge 10 dicembre 2014, n. 183 e decreti collegati, nuovi bandi sulla garanzia giovani, ecc), ed alla necessità di adeguare le strutture di applicazioni, porte di dominio e banche dati secondo le conseguenti valutazioni degli apparati tecnici del Ministero del Lavoro che si rendessero necessarie

nei moduli sviluppati.
Il servizio di Manutenzione evolutiva (MEV) ha lo scopo di:

- Assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del sistema a seguito di modifiche normative del settore, ove impattino significativamente sul sistema;
- assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del Sistema informativo lavoro della Sicilia, oggetto dell'appalto in rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni);
- assicurare e ottimizzare l'integrazione con il sistema di cooperazione applicativa del Ministero secondo gli indirizzi dei Tavoli Tecnici nazionali.

Per ogni intervento l'Affidataria dovrà effettuare una valutazione tecnica in grado di fornire all'Amministrazione un documento di "progettazione di massima" che racchiuda le seguenti informazioni minime:

• individuazione delle esigenze che l'intervento dovrà soddisfare;
• stima della durata dell'intervento, espressa in giorni/uomo convenzionali;
• individuazione delle possibili soluzioni da adottare;
• descrizione dettagliata delle attività;
• cronoprogramma con la pianificazione delle attività;
• analisi SWOT dell'intero intervento;
• priorità assegnata all'intervento da parte dell'amministrazione;

L'Amministrazione a seguito di verifica dell'intervento, potrà procedere a validazione dell'esito positivo dello stesso. La validazione deve sempre essere sottoscritta e datata da eventuale verbale di collaudo delle attività tra gli attori coinvolti.
Durante il periodo contrattuale, sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, il Dipartimento Lavoro organizzerà appositi incontri utili all'individuazione e alla definizione delle specifiche tecniche delle modifiche evolutive del sistema (definizione dei requisiti, caratteristiche tecnico-funzionali, stima dei tempi, analisi dei costi, ecc.): pertanto gli interventi potranno riguardare esigenze sorte in modo estemporaneo o iniziative pianificate.
Il Dipartimento Lavoro ha già individuato, come evoluzione del Silav Sicilia, il seguente insieme minimo di requisiti funzionali per i quali è richiesto l'aggiornamento patto di servizio e did al decreto legislativo MLPS 150/2015 ed integrazione nel sistema SILAV e l'adeguamento delle procedure SILAV e dello stato di disoccupazione al decreto legislativo MLPS 150/2015.
In sede di offerta, il partecipante dovrà fornire una precisa descrizione delle suindicate attività di aggiornamento che sono da considerarsi incluse nell'offerta tecnica ed economica, e che il Dipartimento Lavoro si riserva ovviamente la facoltà di implementare o meno. Inoltre il partecipante potrà fornire per ogni anno di servizio, come offerta migliorativa, un numero minimo gratuito di giornate uomo riservate alla MEV;

Tutti i prodotti si intendono comprensivi di manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa, migliorativa ed evolutiva in garanzia.

4.3 Servizi aggiuntivi:
Si chiede che il sistema oggetto dell'appalto venga integrato con le infrastrutture esistenti ed i sistemi informativi utilizzati, dovrà essere presentata una soluzione per ogni sistema informativo con il quale colloquiare.
La soluzione dell'offerta proposta deve evidenziare per ogni flusso documentale:

- eventuali modifiche da apportare alla struttura dei db per consentire la memorizzazione e gestione di ulteriori dati al momento non presenti e ritenuti utili allo svolgimento delle funzionalità individuate;
- la modalità di recupero dei documenti gestiti.

I diversi attori del sistema informativo (le diverse Autorità) hanno un profilo definito nel sistema che rende disponibili le funzioni utili per la corretta rendicontazione.
Si chiede che ad ogni profilo venga associato un'area per caricare la documentazione relativa ad ogni progetto (bandi, contratti, verbali, decreti, etc.) ampliando quella già presente relativa ai giustificativi.
La documentazione così inserita nel sistema informativo essere visibile a tutti i profili coinvolti nel relativo progetto La soluzione dell'offerta proposta deve evidenziare:

- eventuali modifiche da apportare alla struttura del DB per consentire la memorizzazione e gestione di ulteriori dati al momento non presenti e ritenuti utili allo svolgimento delle funzionalità individuate;
- le modifiche all'applicativo e i relativi controlli;
- la necessità di integrazione con altri sistemi (sistema trasversale di firma, protocollo, sistema documentale, atti della giunta).

L'autorità di audit ha il compito di effettuare i controlli sulla spesa certificata del programma eseguendo delle verifiche a campione anche in loco.
Ogni anno deve trasmettere all'Igrue il rapporto annuale dei controlli effettuati e ciò viene attualmente fatto utilizzando un sistema di data entri sui sistemi di Igrue.
Si chiede di implementare tale funzionalità sul sistema di gestione e di trasmettere i dati così inseriti al sistema di Igrue utilizzando un protocollo web (webservice) come avviene ad oggi con il monitoraggio dei dati finanziari .
La soluzione dell'offerta proposta deve evidenziare:

- eventuali modifiche da apportare alla struttura del DB per consentire la memorizzazione e gestione di ulteriori dati al momento non presenti e ritenuti utili allo svolgimento delle funzionalità individuate;
- le modifiche all'applicativo e i relativi controlli;
- le maschere di gestione di questa funzionalità;
- la necessità di integrazione con altri sistemi (sistema trasversale di firma, protocollo, sistema documentale, atti della giunta).

Le applicazioni attualmente esistenti delle quali si richiede di mettere a punto funzioni di interoperabilità con il Sistema Informativo sono le seguenti:

- La banca dati degli atti della regione,
- il protocollo informatico.

Il Fornitore dovrà assicurare l'interoperabilità tra la banca dati del software in manutenzione con le altre banche dati di interesse dell'Amministrazione, mediante l'utilizzo di sistemi di importazione ed esportazione automatica dei dati, previa autorizzazione dell'Amministrazione stessa. Lo sviluppo di eventuali servizi web ad hoc, o moduli applicativi necessari per favorire tali processi di interoperabilità, potranno essere considerate attività MEV e pertanto gestite come tali.
Parimenti il Fornitore, al fine di favorire i processi di importazione dei dati da altre piattaforme di interesse dell'Amministrazione e dietro autorizzazione della stessa, dovrà fornire ad enti esterni i tracciati software utili per garantire il flusso di acquisizione dei dati.

Dovrà essere prevista l'analisi, progettazione e sviluppo delle seguenti funzionalità generali:

- eventuali modifiche da apportare alle strutture dei DB per consentire la memorizzazione e gestione di ulteriori dati al momento non presenti e ritenuti utili allo svolgimento delle funzionalità individuate;
- aggiornamento automatico dei dati provenienti dagli altri sistemi.

4.4 Importo a base d'asta:
L'importo a base di gara è pari ad euro **1.050.000,00 (eurounmilione50mila/00),** IVA esclusa, per il Servizio erogato durante il periodo contrattuale della durata di 36 (trentasei).
Per le opzioni, si rimanda al disciplinare di gara.

Art. 5 – Modalità di esecuzione, rendicontazione e pagamento del Servizio

L'avvio dei sistemi descritti nel capitolato dovrà realizzarsi entro due mesi dalla consegna dei programmi e dei dati, compresi dei servizi di Hosting e di help desk.

In sede di offerta il candidato dovrà fornire una precisa descrizione della tempistica per il rilascio delle componenti relative alle MAC e alle MEV.

Per i servizi oggetto della gara, sarà previsto, sia nella fase iniziale che al termine del periodo contrattuale, un periodo di transizione (passaggio di consegne) della durata di 30 giorni solari, inserito nella durata contrattuale e riconosciuto economicamente al Fornitore in termini di giornate/persona riferito al gruppo di lavoro che coadiuverà il personale dell'Amministrazione nel passaggio di consegna.

Durante tale periodo di transizione il Fornitore avrà a disposizione personale dell'Amministrazione per il passaggio di consegna.

I servizi previsti dalla fornitura dovranno, in via generale, essere svolti presso la sede del fornitore. I servizi di supporto operativo e consulenza specialistica potranno essere svolti presso la sede del Dipartimento o di strutture della rete regionale dei servizi per il lavoro indicati dal Dipartimento, pertanto sarà necessario che l'affidatario disponga di personale in loco, in quanto non saranno riconosciuti costi di missione / trasferte / viaggi, etc.

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

L'orario di lavoro relativo all'attività ordinaria che il fornitore dovrà garantire presso le sedi indicate dall'amministrazione sarà il seguente: Lunedì - Venerdì (non festivi) dalle 09.00 alle 17.00.

Per tutte le attività straordinarie o che debbano essere effettuate per garantire i livelli minimi di servizio, ad esempio su errori bloccanti, tale orario non sarà considerato esaustivo per il fornitore e le penali sulla disponibilità dei sistemi applicativi, siano esse su base giornaliera, settimanale o mensile, non terranno conto dell'orario di lavoro ordinario ma dell'arco delle 24 ore 7 giorni su 7.

Sarà, infine, cura dell'aggiudicatario redigere il documento di "stato avanzamento lavori" che dovrà tenere traccia di tutte le azioni svolte nel trimestre di riferimento, e più nel dettaglio:

• mac e mev: schede di riepilogo degli interventi effettuati, degli interventi in corso, delle pianificazioni previste per il rilascio delle modifiche evolutive/correttive/adeguative.

• interventi di help desk: schede di riepilogo delle attività effettuate, in termini di, per help desk di i e ii livello, via mail e telefonica, interventi aperti, chiusi, in corso, nonché stime dei tempi di risoluzione delle differenti attività).

i pagamenti avverranno attraverso sal trimestrali previa presentazione di tutta la documentazione richiesta.

Controllo

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

Ciò premesso, l'Amministrazione controllerà continuamente l'avanzamento dei lavori, tramite accesso ad uno strumento software on-line, di cui deve dotarsi il Fornitore, che permetta:

di monitorare in tempo reale la manutenzione correttiva e adeguativa mediante diversi

parametri:

DATA DI APERTURA DEL PROBLEMA;
RICHIEDENTE;
DESCRIZIONE DEL PROBLEMA;
TIPOLOGIA DI MANUTENZIONE ATTIVATA;
GRAVITÀ ASSEGNATA;
PRIORITÀ DI INTERVENTO ASSEGNATA;
MODALITÀ DI INTERVENTO;
TEMPO DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA.

Di monitorare in tempo reale le attività in carico all'Help Desk gestite via mail e come supporto telefonico di I° e II° livello;

Di analizzare i report statistici generati in tempo reale relativi alle prestazioni, che consentano la verifica dei livelli di servizio prestabiliti, l'analisi dei singoli piani di attività /servizio, lo stato di avanzamento lavori, la verifica dei livelli di prestazione della MAC e della MEV.

Il documento di "STATO AVANZAMENTO LAVORI" dovrà essere emesso mensilmente, essere disponibile on-line e dovrà riportare tutti i dati riepilogativi suindicati.

Il controllo "pianificato" del servizio in corso di erogazione deve avvenire infatti su base mensile, nel corso delle riunioni indette dall'Amministrazione di verifica dell'avanzamento lavori (SAL).

Il Fornitore ha l'obbligo di presentare i piani di lavoro delle singole attività e del servizio nel suo complesso e proporre eventuali correttivi e adeguamenti alla conduzione del servizio per ripristinare i livelli di servizio prestabiliti.

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

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile in un Repository on line, secondo specifiche da concordare (in fase di avvio del progetto) e comunque tenendo conto di alcune caratteristiche in seguito specificate. La costituzione dell'ambiente tecnologico dovrà essere effettuata utilizzando prodotti software in linea con quelli utilizzati attualmente e che costituiscono l'infrastruttura tecnologica da manutenere.

Comunicazione tra il Dipartimento e il Fornitore

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

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

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

- Piano di gestione della comunicazione delle attività.

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

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

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

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

Tutte le comunicazioni ufficiali del fornitore in merito all'erogazione dei servizi, che dovranno essere cartacee e protocollate, dovranno essere indirizzate al Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 273 del DPR 207/2010 ed al Dirigente Generale.

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

Art. 6 – Gruppo di Lavoro

Il gruppo di lavoro dovrà rispettare, per numerosità e qualificazione specifica delle risorse, la seguente composizione minima:

PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI DALLA REGIONE

Ruolo	***Risorse minime per l'espletamento dell'appalto***
Capo Progetto	**1**

Progettista Tecnico	1
Analista Senior	2
Analista Programmatore	2
Progettista Interfacce in ambiente I*NET	**1**
Esperto produzione reportistica su DataBase	**1**
Sistemista esperto di interoperabilità tra BD	**1**
Operatore esperto di help desk	5

Il gruppo di lavoro minimo per la realizzazione dei servizi richiesti deve esser composto come segue:

- **Capo Progetto** con esperienza di almeno 10 anni nella progettazione, sviluppo e assistenza di sistemi informatici. Il capo di progetto avrà funzioni di supervisione scientifica e metodologica della commessa e sarà responsabile nei confronti del committente dell'avanzamento del servizio e dei risultati;
- **Progettista Tecnico** con esperienza di almeno 5 anni nel controllo di gestione d'impresa con funzioni di coordinamento organizzativo e raccordo ordinario con l'amministrazione per lo svolgimento delle attività;
- **Analista Senior** con esperienza di almeno 5 anni, progettazione concettuale di applicazioni in ambienti distribuiti, test. Esperienza consolidata di: contenuti metodologici della progettazione concettuale, metodologia UML, strumenti CASE Object Oriented, progettazione di software specializzato per componenti, definizione dello schema logico del data base, redazione di specifiche in linguaggio UML, definizione di interfacce applicative Object Oriented
- **Analista Programmatore** esperienza triennale nel ruolo linguaggi e tecniche di programmazione, ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio.
- **Progettista Interfacce in ambiente I*NET** esperienza **almeno triennale in** Progettazione di dettaglio di interfacce utente per applicazioni Web,definizione percorsi di navigazione e livelli di validazione.
- **Esperto produzione reportistica su DataBase** esperienza quinquennale in Analisi, elaborazione dati, produzione reportistica tabellare e grafica. Nel dettaglio deve avere esperienza in metodologie statistiche di analisi dei dati,Strumento Business Object per l'analisi dati, elaborazione dati e reportistica.
- **Sistemista esperto di interoperabilità tra DB** esperienza quinquennale in Configurazione e tuning di diversi sistemi DB, ecapacità di definizione di configurazioni ottimali in funzione delle dimensioni e del tipo di utilizzo di DB.
- **Operatore esperto di help desk** esperienza biennale deve essere efficace nel fornire supporto tecnico; competenza di una tecnologia specifica (legata al contesto), ma anche dimestichezza con il sistema informativo, consapevolezza delle priorità operative nell'attività dell'utente e delle problematiche tipiche degli utenti, così come un

atteggiamento positivo nel reagire ai problemi e nel rapportarsi con l'utente.

L'esperienza professionale del gruppo di lavoro deve essere documentata con *curriculum*, sottoscritto dal singolo interessato, con allegato documento di riconoscimento, da inserire nell'Offerta Tecnica, aggiornato a data non anteriore a 60 (sessanta) giorni rispetto alla data di presentazione della predetta offerta.

Se, durante lo svolgimento del Servizio, l'Aggiudicatario dovrà sostituire uno o più componenti il gruppo di lavoro, deve formulare specifica e motivata richiesta alla Stazione Appaltante, indicando i nominativi ed i *curricula vitae* dei componenti che intende proporre in sostituzione di quelli indicati in sede di offerta. L'eventuale sostituzione dei componenti il gruppo di lavoro è ammessa solo se i sostituti presenteranno requisiti e *curricula vitae* di valore analogo o più qualificato rispetto a quello delle persone sostituite. In ogni caso, tale sostituzione deve essere preventivamente valutata ed autorizzata dalla Stazione Appaltante.

L'Amministrazione può chiedere la sostituzione dei professionisti impegnati nell'erogazione del Servizio, motivando la richiesta. Il *curriculum vitae* del soggetto proposto in sostituzione deve pervenire alla Stazione Appaltante entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta di sostituzione ed entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento del *curriculum vitae* l'Amministrazione potrà accettare la sostituzione o inviare motivato diniego.

Inoltre, resta inteso che la dotazione di mezzi necessari per la fornitura del Servizio, con particolare riferimento alle strumentazioni di tipo informatico (postazioni PC, mobili e/o fisse, collegamenti web, telefoni cellulari per la reperibilità, stampanti e/o scanner personali) resterà per intero a carico dell'Aggiudicatario.

Art. 7 - Suddivisione del Servizio e Subappalto

Il Servizio è indivisibile, non sono ammesse offerte parziali e/o in variante.

E' ammesso subappalto nelle forme e nei limiti consentiti dal Codice Appalti e indicati nel disciplinare, mentre è vietata la cessione totale o parziale del Contratto.

Art. 8 - Altri oneri ed obblighi dell'Aggiudicatario

Oltre a quanto stabilito in precedenza, sono a totale carico dell'Aggiudicatario, senza dar luogo ad alcun compenso aggiuntivo a nessun titolo, i seguenti oneri ed obblighi, come meglio di seguito specificati:

- tutte le spese sostenute per la partecipazione alla presente gara, ivi inclusi gli oneri di pubblicità legale relativi alle spese per la pubblicazione del Bando e del successivo avviso di aggiudicazione, su due quotidiani nazionali e regionali e del conseguente esito della gara, ai sensi dell'art. 34, D.L. 12 ottobre 2012 n. 179, convertito dalla Legge 17 dicembre 2012 n. 221. Tali oneri devono essere versati alla Stazione Appaltante entro 60 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva a titolo di rimborso delle spese sostenute per l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione;
- tutte le spese eventualmente sostenute per il funzionamento della commissione giudicatrice;
- la ripetizione di quei servizi oggetto del Contratto che a giudizio del Committente non risultassero eseguiti a regola d'arte;
- segnalare, per iscritto ed immediatamente, al Committente ogni circostanza o difficoltà relativa alla realizzazione del Servizio;
- garantire la continuità del Servizio;
- non modificare il gruppo di lavoro e non sostituirne i componenti nel corso dell'esecuzione del Servizio, attenendosi a quanto previsto al precedente Art. 6;
- garantire l'assolvimento di tutti gli obblighi assicurativi e previdenziali per il proprio personale e per i collaboratori impiegati nelle prestazioni oggetto del Contratto;
- adottare tutte le cautele necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità delle persone addette all'esecuzione delle prestazioni e dei terzi, ed evitare danni ai beni di proprietà della

Committente o di terzi.

L'Aggiudicatario, in relazione agli obblighi assunti con l'accettazione del presente Capitolato Tecnico e Disciplinare di Gara e/o derivanti dal Contratto, solleva il Committente, per quanto di rispettiva competenza, da qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose dell'Amministrazione e/o dell'Aggiudicatario e/o di terzi in occasione dell'esecuzione dell'Appalto.

L'Appaltatore s'impegna ad effettuare, a sua cura e spese, tutti gli interventi necessari per eliminare errori, incompletezze e non rispondenze alle prescrizioni del Capitolato di gara.

L'Aggiudicatario, inoltre, si obbliga a consentire gli opportuni controlli ed ispezioni sulle attività svolte nel contesto del Servizio, da parte dei funzionari dell'Amministrazione o dei funzionari delle Autorità statali e/o comunitarie.

L'Amministrazione acquisisce la piena titolarità, nessun diritto o facoltà esclusa, di tutti i prodotti e documenti realizzati in esecuzione del Contratto discendente dal presente Capitolato Tecnico.

Art. 9 Incompatibilità, inadempienze e/o inefficienze

Nel caso in cui l'Amministrazione verifichi casi di incompatibilità, inadempienze ed inefficienze in ordine a quanto necessario per l'esecuzione del Servizio, l'Aggiudicatario è diffidato, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, a rimuovere le incompatibilità ed a sanare le suddette inadempienze entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni dalla ricezione dell'invito medesimo. Decorso tale termine senza che l'Aggiudicatario abbia provveduto, l'Amministrazione può procedere di diritto alla risoluzione contrattuale ai sensi del successivo Art. 11.

Art. 10 Penali

Nel caso di mancato rispetto dei termini di cui al Bando, Capitolato Tecnico e Disciplinare di gara, offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario, Contratto e successive pianificazioni delle attività approvate, l'Amministrazione ha facoltà di applicare penali da un minimo di € 300,00 (eurotrecento/00) a un massimo di € 10.000,00 (eurodiecimila/00), da commisurare alla gravità dell'inadempimento, previa contestazione per iscritto, con concessione di un termine non inferiore a 10 (dieci) giorni, dalla data in cui l'Aggiudicatario ha notizia della contestazione, per la presentazione di eventuali deduzioni.

Nel caso di ritardi imputabili all'Aggiudicatario e superiori a 10 (dieci) giorni nella trasmissione all'Amministrazione delle relazioni di cui al precedente Art. 5, è applicata una penale pari ad € 200,00 (euroduecento/00) per ciascun giorno di ritardo.

L'Amministrazione, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà compensare il credito con quanto dovuto all'Aggiudicatario o avvalersi della garanzia definitiva prestata ai sensi dell'art. 103, Codice Appalti.

In ogni caso, l'ammontare complessivo delle penali applicate non potrà superare il 10% (dieci per cento) del valore dell'Appalto. Nell'eventualità che tale condizione si verifichi, l'Amministrazione procederà alla risoluzione di diritto del Contratto ai sensi del successivo Art. 11.

Art. 11 Risoluzione del Contratto

L'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il Contratto al verificarsi di adempimenti inesatti o parziali delle prestazioni contrattuali, previa diffida ad adempiere entro 15 (quindici) giorni lavorativi, da comunicarsi all'Aggiudicatario con raccomandata con avviso di ricevimento. L'Amministrazione ha il diritto di procedere, in ogni caso, alla risoluzione del Contratto o alla esecuzione d'ufficio del Servizio a spese dell'Appaltatore, avvalendosi della clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

a) inadempimento o inesatto adempimento o adempimento oltre i termini previsti dal Contratto, Capitolato e Disciplinare di gara e pianificazioni delle attività approvate ai sensi del precedente Art. 5;

b) gravi e/o ripetute violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate in seguito a diffida formale da parte dell'Amministrazione;
c) cessione parziale o totale del Contratto;
d) accertata esecuzione senza autorizzazione di parte del Servizio in subappalto;
e) superamento del 10% (diecipercento) dell'importo contrattuale dell'ammontare delle penali;
f) violazione dell'art. 3, Legge n. 136/2010 relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari;
g) mancato impiego dei professionisti indicati nell'Offerta Tecnica, salvo eventuali sostituzioni e/o modifiche debitamente autorizzate secondo quanto meglio indicato al precedente Art. 6;
h) arbitrario abbandono o sospensione non dipendente da cause di forza maggiore, di tutto o parte del Servizio, da parte dell'Aggiudicatario;
i) cessazione o fallimento dell'Aggiudicatario;
j) perdita, da parte dell'Appaltatore, dei requisiti previsti nel Capitolato Tecnico e Disciplinare;
k) rinvio a giudizio del legale rappresentante o uno dei dirigenti dell'Aggiudicatario per favoreggiamento nell'ambito di procedimenti relativi a reati di criminalità organizzata.

Nell'ipotesi di risoluzione del Contratto per inadempimento totale o parziale dell'Appaltatore, l'Amministrazione ha il diritto di incamerare la cauzione a titolo di penale, senza pregiudizio delle ulteriori azioni alle quali l'inadempimento possa dar luogo per il risarcimento dei danni, anche di immagine, eventualmente arrecati all'Amministrazione.

Art. 12 Sospensione e revoca del Contratto

L'Amministrazione ha la facoltà di sospendere in qualsiasi momento, per comprovati motivi, l'efficacia del Contratto, per periodi non superiori a nove mesi, dandone comunicazione scritta all'Aggiudicatario. In conseguenza dell'esercizio della facoltà di sospensione, nessuna somma sarà dovuta all'Appaltatore nel relativo periodo.

L'Amministrazione potrà recedere in qualunque momento dagli impegni assunti con il Contratto nei confronti dell'Aggiudicatario qualora, a proprio giudizio, nel corso dello svolgimento delle attività intervengano fatti o provvedimenti i quali modifichino la situazione esistente all'atto della stipula del Contratto e ne rendano impossibile la conduzione a termine. In tali ipotesi, saranno riconosciute all'Appaltatore le spese sostenute e/o impegnate alla data di comunicazione del recesso.

Art. 13 Proprietà delle risultanze del Servizio

I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico di tutti gli elaborati, su carta o diverso formato, realizzati dall'Aggiudicatario nell'ambito, o in occasione, dell'esecuzione del Servizio rimarranno di titolarità esclusiva dell'Amministrazione, che potrà, quindi, disporne senza alcuna restrizione, la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la duplicazione e la cessione anche parziale. Detti diritti, ai sensi della normativa sulla protezione del diritto d'autore, devono intendersi ceduti, acquisiti e/o licenziati in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.

L'Appaltatore si obbliga espressamente a fornire all'Amministrazione tutta la documentazione e il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore dell'Amministrazione in eventuali registri o elenchi pubblici.

Art. 14 Riservatezza

L'Appaltatore si impegna a garantire l'assoluta riservatezza dei dati trattati e delle informazioni acquisite nell'espletamento del Servizio, anche ai sensi della normativa sul trattamento dei dati personali. In particolare, l'Appaltatore si impegna formalmente a dare istruzioni ai professionisti componenti il gruppo di lavoro, affinché tutti i dati e le informazioni personali, patrimoniali, statistiche o di qualunque altro genere di cui verrà a conoscenza, in conseguenza del Servizio, vengano considerati riservati e come tali trattati.

Art. 15 Controversie

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere successivamente alla stipulazione del Contratto sarà competente l'Autorità giudiziaria ordinaria del Foro di Palermo, con esclusione del giudizio arbitrale.

Art. 16 Rinvio a norme vigenti

Per quanto non risulterà contemplato nel Contratto, si rinvia alle leggi e regolamenti vigenti in materia.

Il Dirigente Generale
(Maria Antonietta Bullara)