

## **CAPITOLATO PRESTAZIONALE**

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di sviluppo e conduzione del portale Cliclavoro e delle sue componenti applicative

1	- Premessa .....	3
2	- Definizione della fornitura.....	5
	Oggetto e finalità del servizio.....	5
	Durata e termine delle attività .....	6
	Modalità di esecuzione del servizio.....	6
	Responsabilità, ruoli e controllo della fornitura .....	7
3	- Servizi richiesti .....	10
	Manutenzione evolutiva (MEV).....	10
	Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC).....	12
	Conduzione del sistema .....	14
	Coordinamento e supporto all'operatività .....	16
4	- Caratteristiche generali della fornitura.....	16
	Qualità 16	
	Garanzia .....	22
	Profili professionali richiesti .....	22
5	- Riferimenti .....	26
6	- Allegato Tecnico: descrizione delle componenti del portale Cliclavoro esistenti.....	27

## 1 - Premessa

In questi anni il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – in coerenza con le raccomandazioni dell’Unione Europea contenute nel **piano di sviluppo per l’e-government (Action plan)** e **l’agenda di Lisbona per il lavoro e lo sviluppo** - ha realizzato e potenziato strumenti on-line per la gestione dei servizi per il lavoro e la loro divulgazione.

Ciò con l’obiettivo di semplificare l’accesso ai servizi pubblici a cittadini, enti e imprese, contribuendo allo stesso modo a rendere più efficiente l’azione amministrativa.

Queste azioni si collocano nel contesto più ampio della riforma del mercato del lavoro, oggetto di un’azione legislativa che ha visto nell’informatizzazione dei servizi uno dei principi guida per supportare le prestazioni da erogare a cittadini e imprese.

Il percorso intrapreso dal Ministero è stato finalizzato alla creazione di strumenti di *e-government* orientati all'utente, in grado di attuare la cooperazione fra soggetti pubblici e privati, in coerenza con le raccomandazioni UE (in particolare le linee guida strategiche del programma **i2010**). L’obiettivo delle attività svolte è stato quello di **sfruttare al meglio gli strumenti offerti dall’IT per agevolare il più possibile i cittadini e le imprese nel loro obiettivo comune di incontro tra domanda e offerta di lavoro**, consentendo:

- di migliorare la velocità di circolazione delle informazioni e l’efficienza dei servizi erogati, utilizzando a pieno le tecnologie telematiche disponibili, con riduzione di tempi e di costi per gli adempimenti amministrativi;
- l’inclusione e la partecipazione attiva di cittadini e imprese, garantendo al tempo stesso l’erogazione di servizi in linea con le esigenze dei fruitori e l’accesso alle informazioni;
- il sostegno alla *governance* attraverso azioni dirette a supportare i processi di gestione e monitoraggio delle politiche del lavoro attraverso strumenti informatici;
- di attuare in modo agevole l’incontro tra domanda e offerta di lavoro, in uno scenario non solo nazionale ma europeo.

Questi obiettivi sono stati perseguiti attraverso lo sviluppo di una rete organica e articolata che rappresenta **l’infrastruttura informativa, organizzativa e tecnologica, per lo sviluppo, la governance, la gestione, e l’analisi del mercato del lavoro in Italia**.

Concepita come un sistema che intende “fare rete” in modo accessibile è un sistema federato, condiviso e interoperabile che garantisce ai cittadini, alle imprese e agli operatori del mercato del lavoro un accesso, semplice ed efficace, ad un catalogo d’informazioni e servizi.

Alla base di questo approccio vi è la considerazione che i dati devono essere condivisi e resi disponibili ai diversi attori, sulla base delle specifiche competenze, aumentando le opportunità e le informazioni per cittadini, aziende ed operatori, e contribuendo ad una maggiore **efficienza e trasparenza del mercato del lavoro**, in coerenza con gli indirizzi comunitari.

In questo senso un primo risultato è stato raggiunto con il **Sistema informatico delle Comunicazioni Obbligatorie** che rappresenta dal 2008 il sistema per l’invio telematico delle comunicazioni di instaurazione, variazione e cessazione dei rapporti di lavoro da parte di tutti i

soggetti obbligati ed abilitati, basato sulla cooperazione applicativa e costituito da una rete di nodi regionali tra di loro interconnessi mediante un nodo di coordinamento nazionale.

Tale sistema, a più di tre anni dal suo avvio, è risultato un efficace strumento di semplificazione amministrativa, riducendo gli adempimenti burocratici dei datori di lavoro e consentendo un risparmio di tempo e di costi.

La cooperazione applicativa e la rete dei nodi regionali ha costituito la base per lo sviluppo del portale "*Cliclavoro*" ([www.cliclavoro.gov.it](http://www.cliclavoro.gov.it)), che costituisce il punto di accesso sul web di tutti i contenuti informativi e le applicazioni dei servizi per il lavoro.

All'interno del portale sono stati sviluppati, oltre al motore per favorire la ricerca delle opportunità di lavoro e dei profili professionali, tutta una serie di servizi telematici in linea con la semplificazione dell'azione amministrativa e delle riforme del mercato del lavoro.

Il portale *Cliclavoro* si pone quale strumento di riferimento per il raggiungimento degli obiettivi posti nella *Strategia "Europa 2020"*, anche attraverso l'implementazione dei contenuti di target individuati dalla Commissione Europea ed il rafforzamento dei servizi pubblici e privati per l'impiego.

Il presente capitolato contiene le informazioni necessarie per la formulazione di un'offerta tecnica per il servizio di sviluppo, conduzione e manutenzione del portale *Cliclavoro*, in tutte le sue componenti.

## 2 - Definizione della fornitura

### Oggetto e finalità del servizio

Lo sviluppo, la conduzione e la manutenzione del portale Cliclavoro e di tutte le sue componenti, che costituisce l'oggetto del presente bando di gara, si realizza attraverso quattro servizi, distinti ed indivisibili, come di seguito indicati:

1. **Manutenzione evolutiva (MEV);**
2. **Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC);**
3. **Conduzione del sistema;**
4. **Coordinamento e supporto all'operatività.**

E' richiesta, pertanto, la presentazione di un Piano di Progetto integrato relativo alle attività sopra elencate nel rispetto dei requisiti del presente Capitolato; tutte le attività dovranno essere garantite "chiavi in mano".

Non sono oggetto della presente fornitura tutti i servizi definiti come "attività di conduzione sistemistica" che rimangono nella completa gestione dell'Amministrazione.

In via generale e non esaustiva, tali attività sono:

- Gestione dei Sistemi Operativi (Patch management, NLB, clustering, ecc.)
- Gestione della Sicurezza (sistema Antivirus e relativi aggiornamenti, hardening, security)
- Gestione del Network (configurazione, gestione firewall, switch, ecc.)
- Gestione sistemistica e sicurezza dei database
- Gestione dei backup

In altri termini, la conduzione applicativa dei sistemi sarà di competenza dell'offerente, mentre la conduzione sistemistica rimarrà di competenza dell'Amministrazione.

L'offerente dovrà, quindi, adeguarsi, nell'erogazione dei servizi richiesti, a tutte le politiche di gestione implementate e gestite dall'Amministrazione, rispettandone gli standard di sicurezza.

Tutti i cambiamenti da effettuare sul sistema oggetto del presente bando dovranno essere concordati con l'Amministrazione che provvederà alla loro approvazione.

Le eventuali attività di competenza dell'Amministrazione devono essere evidenziate in sede di offerta.

Nello specifico, il servizio oggetto della fornitura comprende lo sviluppo dei servizi informatici e delle sue future integrazioni con sistemi affini (della formazione, dell'istruzione, della previdenza, della vigilanza, ecc.) che costituiscono la struttura portante del portale Cliclavoro e dei servizi del mercato del lavoro, di cui di seguito si fornisce un mero elenco non esaustivo, relativo ai sistemi già sviluppati, e che negli allegati del presente bando trovano una puntuale descrizione tecnica:

- Incontro domanda – offerta e motore di ricerca.
- Gestione del sistema di monitoraggio dei servizi pubblici e privati.
- Sistema sussidiario e nodo di coordinamento nazionale del sistema informatico delle Comunicazioni Obbligatorie.

- Sistema per la gestione delle comunicazioni obbligatorie del personale marittimo.
- Sistema per la compilazione telematica del prospetto informativo dei lavoratori disabili.
- Gestione albi lavoratori disabili
- Sistema per la formazione a distanza
- Sistema per la gestione delle pratiche di richiesta del congedo da lavoro per maternità.
- Gestione della Lista per i lavoratori Italiani all'estero e gestione dei nulla osta.
- Tenuta dell'Albo informatico delle Agenzie per il Lavoro.
- Sistema di incontro tra domanda - offerta di lavoro dei cittadini extracomunitari.
- Sistema per la gestione delle *vacancy* attivate dai datori di lavoro per le richieste di nuovi ingressi di cittadini extracomunitari, raccolte e inviate dallo Sportello Unico per l'Immigrazione.
- Gestione delle porte di dominio per l'interoperabilità fra Enti.

Tutti i sistemi condividono gli standard tecnici di funzionamento e interoperabilità, questi sono oggetto di manutenzione all'interno del presente capitolato.

Lo sviluppo degli ulteriori sistemi applicativi seguirà i processi di riforma del mercato del lavoro; l'offerente dovrà individuare le priorità degli stessi e identificarne un percorso logico di implementazione.

### **Durata e termine delle attività**

L'aggiudicatario (denominato in seguito anche Fornitore) si assumerà l'onere di mantenere in esercizio l'ambiente applicativo e le componenti software che costituiscono l'infrastruttura tecnologica del portale Cliclavoro per una durata di 18 mesi (oltre 12 mesi quale periodo di garanzia: cfr. infra).

### **Modalità di esecuzione del servizio**

L'erogazione dei servizi di conduzione, coordinamento e supporto all'operatività dovranno essere erogati presso la sede del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, situato in Roma, Via Forno n. 8.

Tutti gli altri servizi previsti dalla fornitura (MAC e MEV) dovranno, in via generale, essere svolti presso la sede del Fornitore, salvo quelli che richiedono la presenza fisica del personale presso i locali del Ministero del Lavoro (es: installazione degli applicativi, ecc).

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore in qualsiasi momento (con un preavviso di almeno 12 ore) la presenza presso tutte le sedi del Ministero o di altri uffici, per interventi o attività ritenute necessarie.

L'orario relativo all'attività ordinaria che il Fornitore dovrà garantire sarà il seguente:

**Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 08.00 alle 20.00**

Per tutte le attività straordinarie o che debbano essere effettuate per garantire i livelli minimi di servizio, il Fornitore sarà tenuto a prestare il servizio anche oltre l'orario ordinario sopra indicato; pertanto, in questi casi, nel calcolo dell'importo delle penali non si terrà conto dell'orario di lavoro ordinario, ma dell'arco delle 24 ore 7 giorni su 7. Il Fornitore dovrà indicare a seguito

dell'aggiudicazione il nominativo o i nominativi nonché i numeri telefonici del personale da contattare per attivare la richiesta di intervento.

Nell'Offerta Tecnica dovranno essere indicati i livelli di servizio offerti (in aggiunta a quelli definiti come minimali indicati nel presente Capitolato).

### **Responsabilità, ruoli e controllo della fornitura**

Nel rispetto in ogni caso, delle previsioni in merito contenute nel d.lgs. 163/2006 nonché nel DPR 207/2010, viene stabilito quanto segue.

Per il coordinamento delle attività l'Amministrazione indicherà un **Responsabile del Contratto**, con funzioni di interfaccia con il Fornitore.

Per le attività relative alla gestione delle attività di sviluppo e manutenzione, l'Amministrazione individuerà un **Responsabile di Progetto**.

Il Fornitore analogamente, a sua volta, indicherà un **Responsabile del Contratto** ed un **Responsabile di Progetto**, questi avranno i compiti di raccogliere le esigenze e le priorità dell'Amministrazione, supervisionare e controllare lo stato di avanzamento dell'erogazione del servizio nelle sue diverse fasi, il primo si occuperà degli aspetti amministrativi, mentre il secondo di quelli tecnici.

Il Fornitore dovrà indicare nell'Offerta Tecnica un breve curriculum anonimo della figura professionale individuata come Responsabile del Progetto il quale dovrà possedere un'esperienza nel ruolo di almeno 5 anni.

Al Responsabile del Progetto verrà affidato il coordinamento di tutte le attività inerenti il servizio.

Per ciascun Servizio dovrà poi essere indicato dal Fornitore uno specifico Responsabile Tecnico, cui l'Amministrazione potrà far riferimento per ogni aspetto tecnico ed organizzativo riguardante il Servizio stesso. Verranno così individuati: un Responsabile Tecnico delle attività di MAC, un Responsabile Tecnico delle attività di MEV.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesta una forte integrazione professionale e operativa tra le risorse impegnate in modo da garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti dell'Amministrazione.

Determinare ruoli, responsabilità e reciproche interazioni consente all'Amministrazione di valutare la capacità operativa ed organizzativa del team del Fornitore.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a definire, per poi mantenere per tutta la durata del contratto, un gruppo di lavoro che dovrà essere altamente qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

In particolare, il Fornitore si impegna a:

- certificare le loro referenze professionali;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico;
- salvaguardare l'Amministrazione da eventuali perdite di know-how nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti anche indipendenti dalla volontà del Fornitore, sostenendo a

proprio carico il periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione delle relative conoscenze e concordando con l'Amministrazione il relativo piano di acquisizione delle competenze.

Resta inteso che il Fornitore deve assicurare con continuità, per l'intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro (libro paga, contribuzioni, assicurazioni sul lavoro, ecc.);

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la "continuità operativa", nel senso che pianificherà turni, periodi di ferie e di formazione allo scopo di garantire sempre e comunque un "nucleo" operativo in grado di adempiere, nel rispetto dei livelli di servizio, agli obiettivi pianificati. Di seguito sono riepilogati i ruoli e le relative competenze di pertinenza del Fornitore e dell'Amministrazione nel periodo contrattuale, relativamente allo svolgimento delle diverse attività:

1. Manutenzione evolutiva (MEV);
2. Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC);
3. Conduzione del sistema;
4. Coordinamento e supporto all'operatività

<b><i>Servizio di MEV, MAC, conduzione, coordinamento e supporto all'operatività</i></b>	<b>Fornitore</b>	<b>Amm.ne</b>
Coordina il personale dedicato al servizio	X	X
Stabilisce i requirement di gestione		X
Propone cambiamenti	X	
Approva ed autorizza i cambiamenti		X
Notifica agli utenti coinvolti i tempi necessari e le implicazioni		X
Implementa i cambiamenti	X	
Verifica che il cambiamento soddisfi gli obiettivi e non abbia alcun impatto negativo	X	X
Fornisce i rapporti sui risultati del cambiamento	X	
Gestione del controllo di qualità		X
Tracciamento e Reporting sulle prove effettuate	X	
Coordina il personale dedicato al controllo e verifica dei servizi	X	X

Durante l'esecuzione del contratto viene effettuato il controllo del servizio in corso di erogazione allo scopo di 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 consentire azioni di recupero e miglioramento del livello del servizio stesso.

L'Amministrazione quindi controllerà continuamente l'avanzamento dell'erogazione del servizio tramite richiesta al Fornitore di specifici reports per:

- la verifica dei livelli di servizio prestabiliti;
- l'analisi dei singoli piani di attività/Servizio;
- riunioni di avanzamento lavori (SAL – Stato Avanzamento Lavori)

In particolare, per la verifica dei livelli di servizio si richiede al Fornitore di dotarsi di strumenti informatici opportuni (tipo “dashboard”) per la produzione di reports (“cruscotti”) per consentire di verificare opportunamente lo stato dei servizi erogati.

Tale informativa dovrà essere inoltrata mensilmente (entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento) al Responsabile del Contratto dell'Amministrazione.

Il controllo “pianificato” del servizio in corso di erogazione avverrà invece su base settimanale.

Il Fornitore avrà l'obbligo di aggiornare settimanalmente i piani di lavoro delle singole attività e del servizio nel suo complesso. I reports prodotti (Piani di lavoro) dovranno essere inviati, via posta elettronica, al Responsabile del Contratto dell'Amministrazione.

Inoltre, di norma con frequenza mensile, saranno indette dall'Amministrazione riunioni di verifica dell'avanzamento lavori (Stato Avanzamento Lavori - SAL).

Durante queste riunioni si esamineranno le problematiche relative alle attività in corso e saranno prese decisioni sul futuro avanzamento delle attività (esigenze, nuova pianificazione, ecc.).

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile in un Repository documentale, secondo specifiche da concordare in fase di avvio del progetto e comunque tenendo conto di alcune caratteristiche in seguito descritte. Tale sistema diverrà l'ambiente di riferimento 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 la relativa documentazione;
- I risultati raggiunti;
- Le attività e le azioni di manutenzione;
- I report dei livelli di servizio;
- Piano di gestione della comunicazione delle attività;
- Tutti gli altri documenti relativi alla fornitura.

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

Il sistema rappresenta quindi il Repository di tutte le informazioni ed il Fornitore dovrà proporre le modalità di gestione che ritiene più adatte per la conduzione del progetto.

Il Fornitore dovrà prevedere modalità e automatismi che impediscano, per quanto possibile, la modifica non autorizzata dei documenti.

La costituzione di tale ambiente tecnologico dovrà essere effettuata utilizzando prodotti software in linea con quelli utilizzati attualmente dall'Amministrazione.

L'offerente dovrà riportare nell'offerta tecnica una descrizione di massima del Repository proposto.

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

Si richiede che il Fornitore presenti un'appropriata pianificazione delle modalità di comunicazione, con chiara ed inequivocabile indicazione degli attori coinvolti.

In particolare, la comunicazione dovrà fornire:

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

Tutte le comunicazioni ufficiali del Fornitore in merito all'erogazione dei servizi, che dovranno essere cartacee e protocollate, dovranno essere indirizzate al Responsabile del Contratto dell'Amministrazione.

Tutte le comunicazioni ufficiali dell'Amministrazione, anch'esse cartacee e protocollate, saranno indirizzate al Responsabile del Contratto del Fornitore.

Tutte le altre comunicazioni potranno, invece, pervenire via posta elettronica ed essere indirizzate secondo i criteri definiti nel Piano di gestione delle Comunicazioni redatto dal Fornitore.

L'offerente dovrà riportare nell'offerta tecnica una descrizione del piano della Comunicazione adottato per la gestione del progetto.

### **3 - Servizi richiesti**

Di seguito vengono dettagliate le caratteristiche ed i requisiti richiesti dall'Amministrazione per ogni tipologia di servizio oggetto della fornitura.

Il Fornitore si obbliga ad effettuare tutti gli interventi richiesti dall'Amministrazione atti a garantire il perfetto funzionamento di tutti i sistemi.

#### **Manutenzione evolutiva (MEV)**

Il servizio concerne lo sviluppo di funzionalità applicative ed informative in linea con la riforma dei servizi per il lavoro, coerentemente con le linee operative della Strategia Europa 2020.

Lo sviluppo di tali funzionalità sarà preceduto dalla definizione, da parte del Fornitore, di un progetto di dettaglio e di un piano operativo di attuazione, comprensivi della stima dei "giorni persona" da utilizzare e dei tempi di sviluppo e messa in esercizio.

I servizi di **Manutenzione evolutiva** sono attivati dall'Amministrazione tramite la comunicazione (scritta, via e-mail, tramite verbale o altra modalità concordata) al Fornitore di un insieme di informazioni necessarie alla definizione dell'obiettivo di intervento:

- requisiti funzionali;
- data richiesta per progetto esecutivo;
- eventuali vincoli (ad esempio richieste utente di date di esercizio);

Il servizio di manutenzione evolutiva (MEV) dovrà, in via generale, essere svolto presso la sede del Fornitore, salvo quelli che richiedono la presenza fisica del personale presso i locali del Ministero del Lavoro (es: installazione sull'infrastruttura hardware del Ministero del Lavoro, ecc).

In ogni caso, per interventi di assistenza ordinari o straordinari, l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore in qualsiasi momento (con un preavviso di almeno 12 ore) la presenza, presso la sede del Ministero in Roma, Via Fornovo n. 8.

La manutenzione evolutiva include le seguenti casistiche:

- adeguamento del software applicativo alle modifiche introdotte sulla struttura dei dati e dei flussi informativi scambiati con organismi esterni, a seguito, per esempio, di interventi normativi;
- adeguamento delle procedure di controllo sui dati di input e sulla base informativa per la verifica della loro integrità e congruenza;
- adeguamento del software applicativo in relazione a mutate esigenze degli utenti in un quadro di invarianza delle caratteristiche tecniche e funzionali di base degli obiettivi primari delle applicazioni;
- nuove prospettazioni dei dati elaborati dal sistema informativo;
- analisi, progettazione e realizzazione di un nuovo insieme di funzionalità atte alla erogazione di nuovi servizi on line.

L'avvio di ogni intervento di manutenzione evolutiva è comunque sottoposto alla previa approvazione e validazione da parte dell'Amministrazione.

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

L'attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva è suddivisa per interventi, ognuno dei quali si configura - sia per gli aspetti tecnici che per quelli amministrativo/contabili - come un vero e proprio "progetto", il cui ciclo di realizzazione dipende dalle dimensioni dell'intervento.

Il Fornitore deve opportunamente dimensionare il servizio in "giorni persona" per la durata del contratto.

Ogni intervento sarà sottoposto a collaudo e sarà regolato sul piano economico a consumo dei "giorni persona" effettivamente erogati e approvati dall'Amministrazione, esplicitando le risorse impiegate e le relative percentuali di utilizzo. Sarà cura dell'offerente inserire opportuna ipotesi di stima dei "giorni persona" per la durata contrattuale.

Il software prodotto negli interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva dovrà essere coperto da garanzia contro i difetti residui - successivamente al rilascio in esercizio - per la durata del contratto e per i 12 mesi successivi (periodo di garanzia).

L'effettiva dimensione contrattuale degli interventi di sviluppo/manutenzione evolutiva è subordinata alla specifica fase di "definizione" prevista nel ciclo di sviluppo di ciascun intervento.

Al fine di rendere omogenea la valutazione delle diverse offerte che potranno pervenire all'Amministrazione, si evidenzia che il dimensionamento ottimale che l'offerente dovrà tenere in considerazione per le specifiche attività sopra descritte non riguarda il numero di progetti proposti quanto piuttosto la quantità di giorni/uomo totali all'interno delle ipotesi progettuali proposte.

Per queste attività l'offerente non dovrà eccedere, all'interno del gruppo di lavoro ipotizzato per lo sviluppo delle attività richieste, un totale di 2.000 giorni uomo.

A titolo puramente esemplificativo il gruppo di lavoro medio dovrà essere composto con le figure professionali di seguito elencate:

- n.1 Responsabile tecnico
- n.1 Analista software
- n. 2 Sviluppatore software
- n.1 Esperto Data Base
- n. 1 Tester

il gruppo di lavoro offerto per singolo progetto dovrà esprimere anche il valore FTE (full time equivalent).

### **Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC)**

Per **manutenzione correttiva** s'intende la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti nelle procedure, nei programmi in esercizio e nelle interfacce, nonché la diagnosi e la rimozione degli effetti di detti malfunzionamenti sulle basi dati.

Il servizio di manutenzione correttiva è normalmente attivato da una segnalazione di impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, in base alla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o il collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva. Nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva il Fornitore dovrà disporre della competenza informatica e sistemistica necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento.

Il servizio di manutenzione correttiva è relativa all'intero parco applicativo oggetto dalla fornitura, così come la **manutenzione adeguativa e migliorativa**.

Per **manutenzione adeguativa** s'intende l'insieme degli interventi di natura tecnico funzionale volti a modificare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti dell' ambiente quali:

- innalzamento di versioni del software di base;
- introduzione di nuovi prodotti software;
- nuove modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma hardware/software.

Per **manutenzione migliorativa** s'intende l'insieme degli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali:

- modifiche, anche massive alle maschere, etc. ;
- miglorie delle performance al variare del numero di utenti o all'aumento delle basi dati;

Tale tipologia di manutenzione si applica sia ai programmi che agli elementi connessi (dati, maschere, procedure etc. ).

Rientrano nelle attività generali della MAC le seguenti attività di supporto:

- Supporto alle Regioni per il passaggio da un dominio transitorio gestito dal Ministero ad uno autonomo. Il Fornitore dovrà supportare le Regioni che – durante il periodo contrattuale – attivino propri sistemi autonomi, svolgendo le attività necessarie a permettere e semplificare tale passaggio. In particolare, sono richiesti i seguenti servizi:
  - test dell'infrastruttura di cooperazione applicativa;
  - configurazione del Nodo di Coordinamento Nazionale per l'inclusione nella rete di cooperazione applicativa delle nuove regioni e conseguente definizione delle regole di smistamento;
  - supporto al riversamento delle informazioni pregresse di competenza nei nuovi sistemi.

Tali attività dovranno essere svolte dal Fornitore in stretto coordinamento con i referenti dell'Amministrazione ed i referenti tecnici regionali. L'organizzazione delle attività deve essere pensata in modo tale da evitare la perdita di dati e ridurre al minimo il tempo di interruzione del servizio.

- Supporto tecnico e sistemistico. E' richiesta al Fornitore una attività di supporto tecnico e sistemistico per garantire il corretto funzionamento del sistema e l'integrazione con altre componenti del portale Cliclavoro. Si elencano di seguito le attività di supporto previste:
  - **Dimensionamento** di nuovi sistemi realizzati nell'ambito della fornitura o di sistemi che subiscono variazioni significative che si ripercuotono sull'infrastruttura: carichi di utenza previsti, picchi di utilizzo, traffico di rete, allocazione di spazio per la persistenza dei dati; tali operazioni andranno supportate da **test di carico** di nuovi sistemi realizzati nell'ambito della fornitura nell'infrastruttura che li ospita.
  - Supporto alla **manutenzione sistemistica** dei sistemi:
    - **Presidio** per attività di manutenzione periodiche o straordinarie delle infrastrutture che ospitano i sistemi oggetto della fornitura e supporto alle

operazioni necessarie al riavvio dei sistemi operativi (ad esempio fermi macchina).

- Supporto alla progettazione e pianificazione di interventi di **aggiornamento dell'infrastruttura** (ad esempio upgrade hardware/software, migrazioni a nuove infrastrutture).
- **Storicizzazione** periodica di banche dati.
- **Disaster recovery**: supporto alla minimizzazione dei disservizi generati in casi di guasti hardware o software.
- **Monitoraggio** del corretto funzionamento dei sistemi e dell'infrastruttura.
- **Integrazione** dei sistemi realizzati nell'ambito della fornitura con l'infrastruttura esistente, come ad esempio proxy e bilanciatori di carico.
- Supporto alla **interconnessione** dei sistemi realizzati nell'ambito della fornitura con altri sistemi interni ed esterni al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: contatti tecnici con altre istituzioni in funzione dell'attivazione, diagnosi, manutenzione dell'interoperabilità tra sistemi.

L'attività di manutenzione adeguativa e migliorativa può essere proposta dal Fornitore o richiesta dall'Amministrazione ed è organizzata ed erogata per interventi ognuno dei quali si configura per gli aspetti tecnici come un vero e proprio "progetto", che deve essere approvato e validato dall'Amministrazione.

Il software prodotto negli interventi di manutenzione adeguativa e migliorativa dovrà essere coperto da garanzia contro i difetti residui - successivamente al rilascio in esercizio - per l'intera durata del contratto e per i 12 mesi successivi.

Il servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC) erogato dovrà essere contabilizzato economicamente – in sede di offerta economica - con un canone trimestrale onnicomprensivo, che tenga conto delle attività su tutti i sistemi oggetto di manutenzione.

**Nota bene: il totale delle attività offerte per la manutenzione adeguativa e correttiva (MAC) non può eccedere il 20% della base d'asta.**

### **Conduzione del sistema**

Il presente servizio riguarda la gestione nel suo insieme del portale Cliclavoro e delle sue componenti applicative, in particolare il Fornitore dovrà assicurare la necessaria assistenza agli utenti del portale (cittadini, aziende, enti pubblici, ecc) e all'Amministrazione.

Questo servizio deve prevedere l'assistenza operativa agli utenti relativamente all'uso appropriato delle funzionalità applicative secondo le modalità previste dai manuali d'uso e il supporto alla gestione dei processi amministrativi attraverso l'utilizzo delle applicazioni.

Il Fornitore dovrà predisporre una struttura centralizzata di conduzione ed Help Desk presso la sede del Ministero del Lavoro, in via Fornovo 8, Roma, per la gestione delle segnalazioni di anomalie e la tracciabilità di tutte le richieste di assistenza che perverranno dall'utenza del portale.

La struttura predisposta dovrà fornire il seguente supporto:

- Help Desk di I livello: supporto erogato a fronte di richieste pervenute via email ad uno o più indirizzi specifici direttamente dagli utenti distribuiti sul territorio (cittadini, aziende, operatori della pubblica amministrazione);
- Help Desk di II livello: supporto erogato a fronte di richieste inoltrate da personale tecnico del Ministero.

Il servizio di Help Desk dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì - dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Il servizio deve essere garantito anche a fronte di richieste di supporto pervenute attraverso il canale interno all'Amministrazione per la gestione di problemi applicativi quali:

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

Il servizio di conduzione costituisce un'attività che deve essere svolta con modalità continuativa per tutta la durata contrattuale. L'attività deve essere organizzata sulla base di piani generali semestrali.

Nei casi di accertata indisponibilità per assenza delle risorse individuate, il Fornitore assicura di attuare le sostituzioni immediate necessarie, anche nei casi in cui la richiesta di turn-over fosse espressa direttamente dall'Amministrazione per inadeguatezza delle risorse stesse.

La pianificazione e la rendicontazione contrattuale è definita in giorni/persona. Ogni intervento/obiettivo di assistenza funzionale è attivato dall'Amministrazione a fronte di specifiche esigenze non pianificabili, mediante comunicazione diretta o in altra modalità concordata, contenente l'insieme delle informazioni necessarie alla definizione dell'oggetto.

Il Fornitore deve rendere disponibile un gruppo di lavoro per la conduzione, che in una configurazione minima dovrà essere così composto:

- 2 risorse full time, descrivendo le caratteristiche delle figure professionali che verranno impiegate nelle attività di conduzione;
- 4 risorse full time, descrivendo le caratteristiche delle figure professionali che verranno impiegate nella gestione del servizio di Help Desk.

In sede di offerta economica, l'offerente dovrà esplicitare il canone mensile onnicomprensivo. Dovrà essere altresì indicato il costo unitario giornaliero per ogni figura professionale offerta per tutte le tipologie di servizio erogato. Sulla base di appositi consuntivi mensili ivi compresa la verifica delle presenze effettive, subordinati all'approvazione da parte del Ministero, il canone sarà decurtato di conseguenza.

### **Coordinamento e supporto all'operatività**

Il coordinamento del servizio comprende tutte le attività utili alla corretta esecuzione del contratto.

Le attività a carico del Fornitore comprendono:

- La gestione del contratto e il coordinamento del progetto: redazione e gestione dei piani di lavoro, formalizzazione dello start-up dei singoli task, rendicontazione delle attività e dello stato di avanzamento del servizio e monitoraggio dei livelli di servizio.
- L'assicurazione della qualità: redazione e gestione del Piano della Qualità, verifiche di qualità interne e supporto al monitoraggio del contratto.
- Supporto organizzativo e tecnico: il Fornitore dovrà supportare il Ministero nelle attività organizzative utili per la gestione del portale Cliclavoro e per i rapporti con gli altri enti pubblici. Ad esempio, potrà essere richiesto al fornitore di predisporre documenti e slide inerenti la presentazione dei servizi del portale a enti pubblici, convegni, ecc.
- La rendicontazione periodica sullo stato di avanzamento del servizio, sul rispetto dei livelli di servizio e sui vincoli contrattuali.

Il servizio di coordinamento dovrà essere svolto presso i locali del Ministero del Lavoro.

L'offerente dovrà proporre in sede di presentazione dell'offerta il numero di persone ed i relativi profili professionali, che dovranno esprimere un'esperienza nel ruolo pluriennale, spiccatamente connessa ai servizi per il mercato del lavoro, nonché le modalità di erogazione del servizio (gg/uu, strumenti messi a disposizione dell'amministrazione, ecc.).

## **4 - Caratteristiche generali della fornitura**

### **Qualità**

L'offerente dovrà essere in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2008 settore EA33. Nel caso di raggruppamento d'impresе, la certificazione dovrà essere posseduta da tutte le aziende costituenti il raggruppamento.

La qualità dovrà essere assicurata dall'offerente e descritta nel Piano della Qualità (allegato all'offerta tecnica). In tale documento dovranno essere descritte le metodologie di controllo qualità che si intendono utilizzare, dimostrando la capacità di recepire pienamente le esigenze dell'Amministrazione specificando, con maggior dettaglio, il coordinamento e la correlazione con gli altri aspetti di conduzione tecnica e funzionale per i quali l'Amministrazione provvede in proprio o con altri.

L'offerente dovrà evidenziare la possibilità di poter effettuare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi erogati e descrivere i programmi adottati internamente per la gestione della qualità.

Tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate.

Il piano della qualità dovrà affrontare almeno le seguenti tematiche:

- **Funzionalità.** Come vengono soddisfatte le esigenze dell'utenza e le modalità di verifica, come viene garantita l'adeguatezza e l'accuratezza all'interno dei valori soglia.
- **Affidabilità.** Come viene garantita la stabilità dei sistemi e delle applicazioni nel tempo, nonché la limitazione delle soglie di difettosità.
- **Manutenibilità.** Come viene garantito l'aggiornamento dei sistemi rispetto ai tempi, alla semplicità ed economicità e come viene garantita la modificabilità dei prodotti.
- **Portabilità.** Come viene garantita la possibilità di passare, eventualmente, da un ambiente ad un altro.
- **Efficienza.** Come viene assicurato il giusto rapporto tra risorse impegnate e risultati ottenuti.

Dovranno essere messi in luce ed evidenziati:

- Le metodologie utilizzate nelle varie fasi (analisi, progettazione, sviluppo, test, deploy, manutenzione MAC e MEV, Help Desk).
- L'organizzazione del team di lavoro con l'indicazione dei ruoli, delle responsabilità e della metodologia per garantire il corretto mix di professionalità nel progetto.
- La gestione dei requisiti e l'individuazione delle criticità e delle procedure per l'accettazione.
- Metriche di controllo della qualità durante la gestione e il rilascio delle componenti.
- Documentazione di progetto e gestione versioning.
- Customer satisfaction.

Il Piano della Qualità dovrà essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione all'inizio del progetto.

Nel piano dovranno essere dettagliate, tra l'altro le modalità e le metodologie utilizzate per la presa in carico dei sistemi attuali.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di Progetto. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale.

Il Piano di Progetto e le sue modifiche rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato dall'Amministrazione, relativo alle stime, alla pianificazione delle attività e alle relative date di consegna dei prodotti.

Sono fissati con frequenza mensile, riunioni di verifica dell'avanzamento lavori (SAL). In tali incontri saranno coinvolti gli utenti di riferimento dell'Amministrazione. Saranno riunioni "specifiche", cioè con il coinvolgimento della sola utenza interessata all'argomento.

Durante queste riunioni, che potrebbero eccezionalmente e su richiesta specifica 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 attività stesse (esigenze, nuova pianificazione, ecc.).

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile sul Repository del progetto e descritto negli articoli precedenti.

Il Fornitore dovrà indicare all'interno della documentazione della Qualità gli obiettivi fissati e le metodologie di misurazione dei parametri individuati per ogni servizio.

Resta inteso che il Fornitore potrà indicare parametri aggiuntivi da utilizzare come paragone ulteriore della qualità del servizio.

A fronte del mancato rispetto dei livelli di servizio offerti, sempre nei limiti dei minimi richiesti, l'Amministrazione potrà applicare penali di 250 euro per ogni punto percentuale (o frazione) di scostamento o relativi ri-proporzionamenti ad ore o numero di funzioni.

La rilevazione delle misure necessarie a valutare il rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio durante il periodo di validità del contratto sarà a carico del Fornitore, ove non diversamente specificato.

La valutazione del rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio è effettuata dall'Amministrazione.

Si sottolinea come il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali garantirà al Fornitore il supporto formativo sul sistema applicativo nelle prime fasi progettuali. In particolare, al fine di fornire le informazioni necessarie, saranno erogate specifiche attività di formazione in merito alle applicazioni:

- architettura applicativa, con descrizione dei moduli applicativi;
- archivi, con descrizione della base dati e della loro architettura;
- servizi resi all'utente.

L'Amministrazione produrrà opportuno materiale documentale tratto dalla documentazione in suo possesso.

La rilevazione delle misure necessarie a valutare il rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio durante il periodo di validità del contratto sarà a carico del Fornitore, ove non diversamente specificato.

Di seguito vengono illustrati i livelli di servizio attesi.

***Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC)***

Il Fornitore dovrà rimuovere l'errore/malfunzionamento secondo i seguenti obiettivi "minimi":

<b>LDS</b>	<b>Applicazione</b>	<b>Ambito di riferimento</b>	<b>Parametri di riferimento</b>	<b>Tempi di intervento</b>
MAC1	CO - Dominio transitorio	Funzionalità di invio delle comunicazioni obbligatorie secondo gli standard definiti dal DM 30 ottobre 2007 e s.m.i.	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	1 ora lavorativa 8 ore lavorative 16 ore lavorative

**Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**

MAC2	CO - XML Repository	Ricezione delle CO provenienti dal Nodo di coordinamento nazionale, funzionalità del cruscotto di monitoraggio.	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	4 ore lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative
MAC3	CO - Nodo di Coordinamento Nazionale	Cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	4 ore lavorative 16 ore lavorative 40 ore lavorative
MAC4	CO - Standard di classificazione	Aggiornamento degli standard e adeguamento degli applicativi del Ministero	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	N/A N/A N/A
MAC5	Unimare	Funzionalità di invio delle comunicazioni obbligatorie UNIMARE secondo gli standard definiti dal DI 24 gennaio 2008	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	4 ore lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative
MAC6	Portale ClicLavoro	Sistema di incontro tra domanda e offerta di lavoro previsto dall'art 15 del D.Lgs 276/2003	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	1 ora lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative
MAC7	Prospetto informativo disabili	Funzionalità di invio di prospetti informativi on-line secondo gli standard definiti dal DI 02	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	1 ora lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative

**Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**

		novembre 2010		
MAC8	Xformare	Funzionalità relative al servizio di formazione a distanza	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	4 ore lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative
MAC9	SIMA	Funzionalità di gestione delle richieste di estensione del congedo di maternità ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs 151/01	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	4 ore lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative
MAC10	LIE	Funzionalità di gestione della lista di italiani che intendono lavorare in paesi extra UE	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	4 ore lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative
MAC11	Albo Agenzie per il Lavoro	Funzionalità di gestione dell'Albo informatico delle agenzie per il lavoro ai sensi del D.Lgs 276/03	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	1 ora lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative
MAC12	Flexi	Funzionalità per la gestione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro tra imprese italiane e cittadini stranieri	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	4 ore lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative
MAC13	Gestione Istanze	Funzionalità per la gestione di istanze per il rilascio di nulla osta al lavoro a cittadini	Grave - Bloccante Grave - Non bloccante Non Grave	1 ora lavorative 8 ore lavorative 16 ore lavorative

		extracomunitari, ai sensi della L. 189/02		
--	--	---	--	--

***Manutenzione Evolutiva (MEV)***

Rispetto alla manutenzione evolutiva dovranno essere esplicitati i riferimenti qualitativi specifici che verranno adottati. Si dovranno tenere in considerazione almeno i seguenti elementi:

- Valori soglia di difettosità massima che si intendono garantire
- Strutturazione del codice e metodi per garantire assenza di codice inerte
- Copertura dei test e, più in generale, testabilità del software
- Densità di commenti
- Prestazioni
- Valori soglia di scostamento rispetto alle stime

Si precisa che in caso di problematiche di particolare rilevanza potranno essere concordate modalità e tempi di ripristino diversi da quanto indicato. Tali modalità verranno discusse in sede di approvazione del Piano della Qualità del Fornitore.

***Help desk***

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli di servizio.

<b>LDS</b>	<b>Ambito di riferimento</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Parametro</b>	<b>Valore soglia</b>	<b>Periodo di osservazione</b>
HD1	Help desk	Presenza in carico delle richieste in caso di indisponibilità totale delle applicazioni	Tempo medio di presa in carico del 98% dei casi	<= 30 min.	Mensile
HD1/2	Help desk	Tempo di risoluzione della problematica rilevata indicatore HD1	Tempo massimo di risoluzione nel 90% dei casi	4 ore	Mensile
HD2	Help desk e supporto all'operatività	Presenza in carico delle richieste in caso di indisponibilità di alcune funzioni	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	<=4 ore	Mensile

		non bloccanti delle applicazioni			
HD2/1	Help desk e supporto all'operatività	Tempo di risoluzione della problematica rilevata indicatore HD2	Tempo massimo di risoluzione nel 90% dei casi	8 ore	Mensile

Per tutta la durata del contratto si deve prevedere il rilascio di documentazione esplicativa delle varie fasi, che sarà utilizzata come riscontro dell'attività svolta.

Questa documentazione dovrà essere costantemente aggiornata da parte del Fornitore e messa a disposizione dell'Amministrazione in formato elettronico attraverso l'utilizzo del Repository del progetto descritto negli articoli precedenti.

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

La documentazione prodotta e mantenuta dovrà essere specificata nell'Offerta Tecnica, attraverso la descrizione di un apposito piano della comunicazione.

### **Garanzia**

Il Fornitore dovrà assicurare la garanzia dei prodotti forniti e/o realizzati per un periodo minimo di 12 mesi dalla scadenza del contratto; la garanzia dovrà essere fornita sulla base-line di ogni applicazione.

Tutti i progetti sviluppati all'interno delle attività di MEV avranno una garanzia di 12 mesi a partire dalla data di collaudo positivo degli stessi.

Si precisa che saranno a carico del Fornitore, nel citato periodo di garanzia, tutti gli oneri derivanti dal ripristino della funzionalità dell'intero sistema dovuto a cause accidentali. Sono esclusi i costi relativi a materiali di consumo, nel caso di negligenza, colpa o dolo nell'utilizzo da parte del personale dell'Amministrazione.

Nel dettaglio, la garanzia dovrà coprire le attività di manutenzione correttiva del software applicativo e della relativa documentazione.

### **Profili professionali richiesti**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione risorse specialistiche sui vari ambienti operativi, che coopereranno operativamente tra di loro e con l'Amministrazione nello svolgimento delle varie attività oggetto della fornitura.

Di seguito è riportato il prospetto relativo ai profili professionali che dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore per tutto il periodo contrattuale. L'offerta tecnica dovrà riportare lo staff che l'offerente metterà a disposizione per l'esecuzione delle attività previste ed i relativi curricula anonimi dei soggetti.

Rif	Figura professionale	Descrizione
RESP. PROGETTO	Responsabile di progetto	<p>Almeno 5 anni di esperienza nella conduzione di progetti e sistemi di complessità medio-alta del mercato del lavoro attraverso il coordinamento di tutte le fasi e delle attività necessarie al buon esito del progetto, comprese le risorse ad esso assegnate. Capacità di esecuzione di progetti attraverso conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti; capacità di pianificazione delle attività previste ed allocazione delle risorse relativamente all'area di propria competenza.</p> <p>Competenze legate alla definizione del piano di qualità e al coordinamento finalizzato ad assicurare che tutte le attività siano svolte in aderenza al piano.</p> <p>Capacità di gestione delle fasi di collaudo e rilascio del sistema, con relativa stesura di documentazione e di analisi a supporto del controllo di consuntivazione del progetto.</p>
COORD TECNICO	Coordinatore tecnico	<p>Almeno 8 anni di esperienza nella gestione di progetti, di cui almeno 3 anni nell'ambito dei servizi per il mercato del lavoro, distribuiti su rete geografica utilizzando tecnologie web-oriented. Esperienza per tutti gli aspetti gestionali e tecnici relativi alla conduzione di progetti di complessità/strategicità medio-alta coordinando tutte le fasi e attività necessarie al buon esito del progetto e le risorse ad esso assegnate.</p> <p>Possiede capacità tecniche, organizzative, decisionali e manageriali, insieme ad una spiccata capacità d'iniziativa ed è in grado di comprendere le potenzialità dei suoi gruppi di lavoro e quindi di organizzare al meglio il lavoro tecnico.</p> <p>Dovrà agire in stretta collaborazione con il coordinatore di progetto per la risoluzione di tutte le problematiche di carattere tecnico e organizzativo che dovessero insorgere in fase di esecuzione e dovrà redigere le relazioni periodiche</p>

		sullo stato di avanzamento lavori.
RESP. TECNICI	Responsabili Tecnici Manutenzione Correttiva (MAC) ed evolutiva (MEV)	<p>Almeno 5 anni di esperienza. Competenze di tipo tecnico altamente specialistico, unite a competenze manageriali e specializzazione nella gestione di progetti complessi.</p> <p>Competenze sulle tecniche e l'uso di strumenti software di ausilio al project e risk management, sulle metodologie di pianificazione operativa, di analisi dati, architetture e sistemi software.</p> <p>Esperienza pluriennale nella conduzione di progetti complessi.</p>
RESP. HD	Responsabile Help Desk	<p>Esperienza nella gestione e nel coordinamento di tutte le attività del proprio gruppo di lavoro.</p> <p>Competenze nella comprensione di problemi e richieste del cliente e nell'ordinare le problematiche in base all'urgenza, individuando tempi e modalità di intervento; capacità di analisi ed ottimizzazione delle procedure.</p> <p>Conoscenze specifiche di metodologie, tecniche e strumenti di comunicazione; in possesso di forte orientamento al Cliente, doti di negoziazione e capacità relazionali.</p>
TEAM 1	Analista software	<p>Competenze nell'instaurazione di rapporti produttivi con il cliente, nella comprensione di problemi e richieste; conoscenza della logica e dei linguaggi di programmazione; competenze nello sviluppare adeguate metodologie per i test, nello stendere documentazione con sintesi e chiarezza relativamente ai procedimenti tecnici. In possesso di flessibilità; capacità di analisi; capacità di operare in team.</p> <p>Competenze legate al supporto alla fase di realizzazione del progetto al fine di verificare e aggiornare le specifiche in seguito a cambiamenti di requisiti nel progetto.</p>
TEAM 2	Esperto database	<p>Almeno 5 anni di esperienza nella progettazione e nella gestione dei sistemi di conservazione dei dati (database) al fine di organizzare le informazioni raccolte negli archivi e renderle funzionali per gli</p>

		<p>utenti.</p> <p>Competenza nella progettazione di una banca dati dal punto di vista logico e fisico; installazione, configurazione e gestione di sistemi Client/Server in rete;</p> <p>Conoscenze di gestione degli account, dei server remoti e distribuiti; di configurazione degli accessi al database, delle autorizzazioni agli utenti e dell'implementazione di sistemi di sicurezza;</p> <p>Esperienza nella manutenzione di server e nella definizione di procedure di memorizzazione (backup) e di ripristino (restore) dati.</p>
TEAM 3	Esperto di interoperabilità e cooperazione applicativa	<p>Esperienza nella progettazione e nella gestione di sistemi per la cooperazione applicativa tra applicazioni distribuite su rete geografica utilizzando tecnologie web-oriented (web services).</p> <p>Conoscenza delle infrastrutture di rete e delle problematiche connesse alla comunicazione e alla sua sincronizzazione tra sistemi eterogenei.</p> <p>Competenze nella gestione dell'elaborazione e della manipolazione dei dati, del flusso di controllo di validità, storicizzazione e diagnostica.</p>
TEAM 4	Web designer	<p>Almeno 3 anni di esperienza nella progettazione e realizzazione di portali web: interfaccia grafica, usabilità, accessibilità, organizzazione dei contenuti.</p> <p>Conoscenza delle metodologie di web marketing, tecniche di comunicazione, tecnologie e principali servizi Internet, linguaggi, software e tecniche per il web design.</p>
TEAM 5	Sviluppatore Software	<p>Esperienza nella programmazione ed installazione software; proviene da una formazione di tipo tecnico, corredata da esperienza specifica nel settore di sviluppo software.</p> <p>Conoscenze tecniche specifiche di sviluppo software object oriented e sui database.</p>
TEAM 6	Tester	<p>Esperienza nella realizzazione di test dei software.</p> <p>Capacità di individuazione ed indicazione di problematiche ed eventuali errori, competenze</p>

		<p>nella realizzazione di piani di test; in possesso di capacità di problem solving e forte orientamento ai risultati.</p> <p>Conoscenza specifiche di tecniche di testing di applicazioni software.</p>
GRUPPO HELP DESK E SUPPORTO	Personale di Help Desk	<p>Esperienza nella gestione di contatti e interazione con gli utenti per la risoluzione di problemi tecnici e normativi.</p> <p>Conoscenze specifiche di metodologie, tecniche e strumenti di comunicazione.</p> <p>Ottima conoscenza in materia normativa afferente il mercato del lavoro e tutti i sistemi affini, così come descritti nei paragrafi precedenti.</p> <p>Competenze nell'analisi e nella raccolta delle esigenze degli utenti.</p>

## **5 - Riferimenti**

Per richiedere informazioni il concorrente potrà rivolgersi all'indirizzo di posta elettronica di seguito indicato: [garemlps@lavoro.gov.it](mailto:garemlps@lavoro.gov.it)

## 6 - Allegato Tecnico: descrizione delle componenti del portale Cliclavoro esistenti

Di seguito vengono fornite le descrizioni e le caratteristiche principali delle applicazioni oggetto di manutenzione e per le quali dovranno essere erogati i servizi presenti nel seguente capitolato.

### Portale ClicLavoro

Il portale ClicLavoro (<http://www.cliclavoro.gov.it>) costituisce il punto di accesso alla Rete dei Servizi per il Lavoro, ovvero all'insieme di informazioni e servizi per il lavoro messo a disposizione di tutti i soggetti – pubblici e privati – che operano sul mercato del lavoro.

Uno fra gli obiettivi primari di ClicLavoro è quello di fornire a cittadini, aziende ed intermediari contenuti informativi specifici e strumenti per il supporto all'incontro fra la domanda e l'offerta di lavoro, con il fine di:

- garantire la circolazione delle informazioni tra tutti gli attori coinvolti nel "sistema lavoro";
- offrire una gestione efficace e integrata dei servizi;
- favorire una reale mobilità dei lavoratori sul territorio nazionale ed europeo.

ClicLavoro rappresenta quindi un "luogo di incontro virtuale" per creare un rapporto **dinamico** tra tutti i soggetti, potenziare e rendere più fruibile la gestione dei servizi e degli adempimenti di legge e, infine, trasformare il possesso dell'informazione da parte delle istituzioni e degli enti in una risorsa per il sistema nel suo complesso.

ClicLavoro comprende:

- Un insieme di contenuti informativi – costantemente aggiornati – e di strumenti di collaborazione rivolti ai soggetti che operano sul mercato del lavoro.
- Servizi on-line dedicati alla pubblicazione della domanda e dell'offerta di lavoro, attraverso la costituzione di specifici profili di accesso (cittadini, aziende, CPI, intermediari).
- L'accesso ai servizi on-line per l'adempimento di procedure amministrative (es. CO, prospetto disabili, etc.) messi a disposizione dal Ministero a persone, aziende, operatori della P.A, descritti negli altri paragrafi di questo capitolato.

Il Ministero del Lavoro, in accordo con Regioni e Province autonome, ha definito il modello di architettura utilizzato per lo scambio di servizi e comunicazioni tra applicazioni. I modelli standard per l'invio di *curricula e vacancies* (struttura dati, classificazioni) e le modalità di cooperazione applicativa (documento "Modelli e Regole") sono definiti dal Ministero tramite il decreto direttoriale del 05 gennaio 2012 n.1.

Nella tabella di seguito riportata sono descritte le diverse aree funzionali che compongono il sistema.

<b>Area funzionale di back-office: Autenticazione e Profilazione dell'utenza</b>	
Gestione dei profili di accesso degli utenti	Area funzionale che permette di definire gli utenti che possono accedere a sistema a seguito di richiesta di accreditamento. Gli utenti che possono effettuare richiesta sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cittadini</li> <li>• Aziende</li> <li>• Operatori pubblici (CPI) e privati (intermediari)</li> </ul>
Gestione recupero password	Area funzionale che permette agli utenti accreditati al sistema che hanno smarrito la password, di recuperarla.

<b>Area funzionale Incontro Domanda/Offerta (accesso agli utenti tramite login e password)</b>	
Area Cittadini	Area funzionale dedicata ai cittadini registrati sul portale: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricerca delle offerte di lavoro (vacancies) inserite da aziende che necessitano di personale</li> <li>• inserimento o modifica della candidatura</li> <li>• Invio di un messaggio al soggetto competente relativo all'offerta di lavoro</li> <li>• ricezione di messaggi di risposta o messaggi di interesse in riferimento alla candidatura</li> </ul>
Area Aziende	Area funzionale dedicata alle aziende registrate sul portale: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricerca dei profili professionali disponibili</li> <li>• inserimento o modifica delle offerte di lavoro</li> <li>• invio di messaggi di interesse alle persone con figure professionali individuate</li> <li>• ricezione di segnalazioni di interesse</li> </ul>

	relative alle offerte da parte di cittadini
Area intermediari (Agenzie per il lavoro, etc.)	<p>Area funzionale dedicata ai soggetti intermediari registrati sul portale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pubblicazione di CV per conto di cittadini</li> <li>• pubblicazione di CV per conto delle aziende</li> <li>• ricerca di figure professionali per conto dell'azienda</li> <li>• ricerca di offerte di lavoro per conto dei cittadini</li> <li>• gestione di contatti tra le aziende ed i cittadini tramite l'invio e la ricezione di messaggi di interesse espressi da un'azienda nei confronti di una candidatura e da cittadini nei confronti di un'offerta</li> </ul>
Area Servizi per l'Impiego	<p>Area funzionale dedicata agli operatori dei Servizi per l'Impiego di Regioni e Province:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pubblicazione di CV per conto di cittadini</li> <li>• pubblicazione di offerte di lavoro per conto delle aziende</li> <li>• ricerca di figure professionali per conto dell'azienda</li> <li>• ricerca di offerte di lavoro per conto dei cittadini</li> <li>• gestione contatti tra le aziende ed i cittadini tramite l'invio e la ricezione di messaggi di interesse espressi da un'azienda nei confronti di una candidatura e da cittadini nei confronti di un'offerta.</li> </ul>
Ricezione dati da Sistema Percettori – INPS	Inserimento nella banca dati ClicLavoro dei dati relativi ai soggetti percettori di trattamento di sostegno al reddito, provenienti dal Sistema Percettori gestito da INPS

**Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**

<b>Area funzionale Cooperazione Applicativa (interazione Ministero – Nodi Regionali)</b>	
Ricezione CV e Vacancies dai nodi regionali	Area funzionale dedicata alla ricezione – in cooperazione applicativa – dei messaggi XML (strutturati secondo gli standard tecnici definiti dalla norma) provenienti dai sistemi regionali, relativi a curricula e vacancies
Invio CV e Vacancies ai nodi regionali	Area funzionale dedicata all’invio – in cooperazione applicativa – dei messaggi XML (strutturati secondo standard tecnici definiti) – verso i sistemi regionali, relativi a curricula e vacancies.
Gestione messaggistica	Area funzionale dedicata alla gestione dei messaggi XML di interscambio relativi alle manifestazioni di interesse tra aziende e cittadini ovvero soggetti intermediari, finalizzati all’incontro fra domanda e offerta di lavoro.

<b>Area funzionale Strumenti di Ricerca da Home page</b>	
Gestione ricerca curricula	Area funzionale – disponibile a tutti gli utenti del portale in modo libero, direttamente dall’Home page - dedicata alla ricerca di candidature pubblicate sul portale dagli utenti nonché di candidature presenti sul web (insieme di siti web selezionati ed aggregati dal motore di ricerca di ClicLavoro).
Gestione ricerca offerte	Area funzionale – disponibile a tutti gli utenti del portale in modo libero direttamente dall’Home page - dedicata alla ricerca di offerte pubblicate sul portale dagli utenti nonché di candidature presenti sul web (insieme di siti web selezionati ed aggregati dal motore di ricerca di ClicLavoro).
Gestione ricerca offerte e curricula – Back-office	Area funzionale di back-office per l’inserimento in banca dati dei contenuti provenienti dai siti web che saranno coinvolti nelle attività di aggregazione del motore di ricerca di ClicLavoro.

Cerca Servizi – Front-office	Area funzionale – disponibile a tutti gli utenti del portale in modo libero direttamente dall' <i>Home page</i> – per la ricerca dei riferimenti (indirizzo, rappresentazione georeferenziata) di tutti i servizi per il lavoro presenti sul territorio (Servizi pubblici per l'impiego, Informagiovani, Direzioni territoriali del lavoro, uffici per il collocamento marittimo, agenzie per il lavoro) suddivisi per provincia e per tipologia.
Cerca Servizi – Back-office	Area funzionale di back-office per l'inserimento e l'aggiornamento della banca dati relativa ai riferimenti dei servizi per il lavoro presenti sul territorio.

**CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA**

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema ClicLavoro con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

ClicLavoro	
<b>Ambiente Software WEB SERVER</b>	Windows Server 2008
<b>Portal Server</b>	Microsoft SharePoint 2010
<b>Ambiente software DB SERVER</b>	SQL Server 2008 (Enterprise Edition)
<b>Ambiente di sviluppo</b>	Asp.net FrameWork 3.5

**CO – Comunicazioni Obbligatorie**

Il **Sistema informatico delle Comunicazioni Obbligatorie (CO)** consente a tutti i soggetti obbligati e abilitati, di inviare ai servizi competenti le comunicazioni di assunzione, proroga, trasformazione, cessazione di rapporti di lavoro (Unificato LAV e Unificato SOMM), nonché le comunicazioni di assunzione con caratteristiche di urgenza (Unificato URG) e le trasformazioni e trasferimento lavoratori (Unificato VARDATORI) secondo i modelli previsti dal Ministero.

Dal punto di vista dell'architettura, CO è un **sistema federato** basato su una serie di nodi regionali ed un dominio transitorio nazionale che eroga servizi alle regioni sprovviste di un proprio sistema autonomo delle CO. I Servizi informatici delle **Regioni** provvedono attraverso le regole di cooperazione applicativa a inviare tutte le comunicazioni al **Nodo di Coordinamento Nazionale**, ubicato presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che ha il compito di condividere queste informazioni con i soggetti istituzionali interessati alla comunicazione a garanzia della pluriefficacia (Centri per l'impiego ove è ubicata la sede di lavoro; Servizi regionali; Direzioni Territoriali del Lavoro e Ministero del lavoro; Enti previdenziali e gli Uffici Territoriali di Governo).

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali mette infatti a disposizione le informazioni relative ai rapporti di lavoro comunicati su tutto il territorio nazionale alle direzioni territoriali del lavoro attraverso i propri servizi di rete interna nonché agli ispettorati del lavoro ubicati presso le Regioni e Province Autonome che hanno “regionalizzato” tali funzioni attraverso il sistema di cooperazione applicativa. Infine, le stesse informazioni vengono rese disponibili sia agli enti previdenziali, ai quali vengono versati i contributi a favore del lavoratore, agli enti previdenziali, all’Inail e agli U.T.G. per le relative competenze.

Lo scambio di dati fra il Ministero ed i restanti attori è basato su strumenti di cooperazione applicativa i cui standard tecnici di riferimento adottati sono conformi al formato di scambio della Busta di e-government e alle specifiche emanate dal Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione di DigitPA (ex CNIPA - SPCoop).

La struttura dei modelli per le comunicazioni, le classificazioni adottate, gli schemi XSD dei file XML da utilizzare per l’invio sono contenuti negli allegati tecnici al Decreto Interministeriale del 30.10.2007 e s.m.i., sono disponibili all’indirizzo:

<http://www.cliclavoro.gov.it/servizi/azienda/argo02/Pagine/CronologiaVersioni.aspx>.

Il Sistema Informatico CO è costituito dai seguenti moduli software:

- Il **dominio transitorio CO**. Si tratta di un sistema web-based – accessibile a partire dal portale ClicLavoro (<http://www.cliclavoro.gov.it>) - per l’invio delle comunicazioni obbligatorie, utilizzato dai soggetti obbligati e abilitati delle Regioni che non hanno sviluppato un sistema autonomo per le C.O.. Ad oggi sono 3 le Amministrazioni che si avvalgono del sistema sussidiario. Tale sistema prevede i seguenti componenti:
  - Un’interfaccia utente che consente l’accesso a due macro-tipologie di utenti:
    - Ai soggetti obbligati e abilitati (Aziende, Enti pubblici, agenzie per il lavoro, consulenti del lavoro, ecc.) viene data la possibilità di accedere alle funzionalità specifiche per l’inoltro delle comunicazioni obbligatorie.
    - Agli utenti della Pubblica Amministrazione - CPI, Province, Regioni e Ministero, Ispettori, Altri Ministeri, Prefettura, Questura - ai quali è consentita la visualizzazione delle comunicazioni obbligatorie inviate dai soggetti obbligati, opportunamente filtrate sulla base delle competenze del soggetto che ha effettuato l’accesso (livello circoscrizionale per i CPI / provinciale / regionale o nazionale).

Nella tabella di seguito riportata sono descritte le diverse aree funzionali che compongono il dominio transitorio.

<b>Area funzionale di back-office:</b>	
<b>Autenticazione e Profilazione dell’utenza</b>	
Gestione dei profili di accesso degli utenti	Area funzionale che permette di definire gli utenti deleganti del sistema. Le tipologie di utenza sono: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pubblica amministrazione</li></ul>

## Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soggetti Obbligati</li> <li>• Soggetti Abilitati</li> <li>• Agenzie di somministrazione</li> </ul>
Gestione delegati	Area funzionale che permette agli utenti deleganti di creare utenti delegati all'utilizzo del sistema

Area funzionale Abilitati/Obbligati	Soggetti
Accreditamento	Area funzionale che permette ai Soggetti obbligati/abilitati di accreditarsi al sistema.
Accentramento	Area funzionale che permette agli utenti del sistema di effettuare la richiesta di accentramento. Tale funzionalità permette l'invio delle comunicazioni obbligatorie per aziende che hanno più sedi operative in varie regioni di Italia, utilizzando un unico sistema
UNILAV	Area funzionale che permette di inviare le comunicazioni di assunzione, proroga, trasformazione, cessazione di rapporti di lavoro
VARDATORI	Area funzionale che permette di inviare comunicazioni di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• variazione ragione sociale</li> <li>• trasferimento di azienda per cessazione/fusione</li> <li>• cessione ramo di azienda/di contratto</li> </ul>
UNIURG	Area funzionale che permette di inviare comunicazioni di assunzione effettuate in casi di urgenza
UNISOMM	Area funzionale che permette, alle agenzie per il lavoro, di gestire le comunicazioni inerenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• inizio di rapporto contestuale/non contestuale alla missione</li> <li>• proroga della missione</li> <li>• trasformazione del rapporto in costanza di missione</li> <li>• trasferimento del lavoratore in missione</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cessazione anticipata della missione</li> <li>• cessazione contestuale del rapporto di lavoro e della missione</li> <li>• cessazione del rapporto di lavoro in assenza di missione</li> </ul>
Ricerche	<p>Area funzione che permette la ricerca delle comunicazioni salvate ovvero delle comunicazioni obbligatorie inviate per assolvere all'obbligo della comunicazione.</p> <p>Tale area permette inoltre la gestione dell'invio massivo delle CO (invio di un file .zip contenente più file XML che costituiscono ciascuno una CO, in modo da assolvere, con un'unica operazione, a più obblighi di comunicazione):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• validare i file XML primo dell'invio degli stessi in modalità massiva</li> <li>• inviare le comunicazioni in modalità massiva</li> </ul>
Utenti	<p>Area funzionale che permette ai delegati dei soggetti obbligati/abilitati di registrare al sistema i delegati che potranno operare in nome e per conto dell'utente delegante.</p> <p>Tale area permette inoltre di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• modificare la password di accesso</li> <li>• modificare alcuni dati dell'utente</li> </ul>

<b>Area funzionale</b>	<b>Pubblica</b>
<b>Amministrazione</b>	

Gestione comunicazioni	<p>Area funzionale che permette la visualizzazione delle Comunicazioni obbligatorie inviate dagli utenti abilitati/obbligati. Le comunicazioni sono visualizzate dai vari utenti per competenza in funzione della sede operativa e del comune di domicilio del lavoratore.</p> <p>Attraverso tale area è permesso agli utenti di tipo <i>Regione, Provincia, CPI</i> di scaricare il file .zip contenente le comunicazioni di competenza.</p> <p>Gli utenti abilitati a consultare tale area</p>
------------------------	--

	<p>funzionale sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministero</li> <li>• Ispettori</li> <li>• Questura</li> <li>• Prefettura</li> <li>• Help desk</li> </ul>
Funzionalità riservate agli Ispettori	<p>Area funzionale che permette ai soli utenti di tipo <i>Ispettore</i> di verificare il rispetto delle tempistiche di invio delle comunicazioni obbligatorie da parte degli utenti abilitati/obbligati attraverso una serie di report:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi UNILAV</li> <li>• Analisi UNISOMM</li> <li>• Analisi URG</li> <li>• Analisi VARDATORI</li> <li>• Analisi Azienda</li> <li>• Report delle CO inviate da un'azienda</li> <li>• Lavoratore in forza</li> <li>• Organico azienda</li> </ul>
Gestione XML	<p>Area funzionale che permette di effettuare ricerche sulle singole comunicazioni inviate dalle Regioni verso l'XML Repository del Ministero del Lavoro. Gli utenti abilitati a consultare tale area funzionale sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministero</li> <li>• Ispettori</li> </ul>

- Il BOX di Validazione e Controllo, che ha il compito di intercettare le CO inoltrate in maniera massiva da sistemi informativi esterni, si occupa di effettuare il controllo formale e di congruenza dei file XML rispetto agli standard tecnici.
- Il Sistema di Smistamento e Gestione Code, che coordina la propagazione delle CO alla porta di dominio nazionale e quindi all'XML Repository gestendo quindi i "messaggi" inviati tramite CO.
- **L'XML Repository**, sistema per la raccolta e la storicizzazione delle comunicazioni inviate dai soggetti obbligati e abilitati e inoltrate tramite il dominio transitorio CO, i sistemi regionali o delle Province Autonome e da questi transitati al nodo nazionale attraverso la porta di dominio nazionale. Tale banca dati rappresenta **l'archivio nazionale unico delle Comunicazioni Obbligatorie**: essa raccoglie tutte le comunicazioni obbligatorie inviate a livello nazionale con un volume di circa 30 milioni di CO all'anno. Il sistema XML Repository è costituito dalla banca

dati e da una applicazione web-based che consente la visualizzazione, il monitoraggio e le elaborazioni statistiche sui dati contenuti.

- **Il Nodo di Coordinamento Nazionale (NCN)**, ovvero il sistema che – attraverso le tecnologie di cooperazione applicativa – garantisce l’inoltro e lo smistamento delle CO fra i sistemi regionali, il Ministero (XML Repository), gli enti previdenziali ed assistenziali e gli altri soggetti coinvolti. Il NCN è costituito dalla **Porta di Dominio Nazionale (PDN)** e da un’applicazione che consente di gestire la **logica di smistamento** delle CO. Il NCN rappresenta quindi lo snodo centrale collegamento fra domini regionali, le Province Autonome ed il dominio nazionale (Ministero del Lavoro) necessario a garantire ai soggetti abilitati ed obbligati la pluriefficacia della comunicazione.
- **Il Sistema di gestione e aggiornamento degli standard**, ovvero l’applicazione web che supporta il flusso di manutenzione degli standard tecnici di classificazioni in grado di garantire l’uniformità dell’informazione sull’intero territorio nazionale. Tale attività è gestita e coordinata con i sistemi regionali definendo i periodi di validità/entrata in vigore degli aggiornamenti corrispondenti. A seguito di emanazione di nuove norme, di nuovi standard di catalogazione (es: ISTAT, ATECO, ecc.) o di segnalazioni effettuate dal Tavolo Tecnico SIL, è infatti necessario intervenire periodicamente sulle tabelle di classificazione terminologica del sistema, al verificarsi degli eventi e secondo le procedure descritte nell’Allegato D del DM del 30 ottobre 2007 relativo alla Scheda Anagrafico Professionale. Il sistema è pertanto finalizzato a:
  - Gestione delle revisioni degli standard a seguito delle evoluzioni normative
  - Inserimento delle segnalazioni, proposte di modifica e integrazioni agli standard
  - Tracciamento delle modifiche e delle versioni
  - Pubblicazione della documentazione relativa agli aggiornamenti.

<b>Sistema Gestione Standard</b>	
Area funzionale "Utente"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione standard:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ricerca tabelle</li> <li>○ Visualizzazione dei record all’interno delle tabelle</li> <li>○ Inserimento e visualizzazione delle proposte di modifica</li> </ul> </li> <li>• Strumenti di comunicazione: forum, notizie, community (chat, forum), agenda</li> </ul>
Area funzionale "Amministratore"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione standard:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ricerca tabelle</li> <li>○ Visualizzazione dei record all’interno delle tabelle</li> <li>○ Visualizzazione delle proposte di modifica</li> <li>○ Validazione delle proposte</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pubblicazione delle revisioni</li> <li>• Strumenti di comunicazione: forum, notizie, community (chat, forum), agenda</li> </ul>
--	--

**CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA**

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema CO con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

<b>CO</b>	
<b>Ambiente Software WEB SERVER</b>	Windows Server 2008 – IIS Web Server v.7
<b>Ambiente software DB SERVER e XML repository</b>	SQL Server 2005 (Enterprise Edition)
<b>Ambiente di sviluppo</b>	Asp.net FrameWork 3.5
<b>Tecnologie di Cooperazione Applicativa</b>	La Porta di Dominio Nazionale è attualmente basata sull'application server IBM Websphere e OpenSource (JBoss). E' in corso la migrazione alla piattaforma Microsoft, anch'essa oggetto di manutenzione.

**UNIMARE**

UNIMARE è il servizio informatico che permette ai datori di lavoro marittimo di **inviare le comunicazioni obbligatorie relative all'imbarco – sbarco di tutti coloro che prestano servizio a bordo delle navi.**

Il [Decreto Interministeriale del 24 gennaio 2008](#) ha introdotto il sistema delle comunicazioni online per i datori di lavoro marittimo: a partire dal 1° agosto 2008 tutti gli armatori e le società di armamento comunicano assunzioni, variazioni e cessazioni contrattuali compilando il **modello UNIMARE.**

Gli standard tecnici relativi alla struttura dei modelli per le comunicazioni, le classificazioni adottate, gli schemi XSD dei file XML da utilizzare per l'invio sono contenuti negli allegati tecnici al Decreto Interministeriale del 24.01.2008 e sono disponibili all'indirizzo <http://www.cliclavoro.gov.it/servizi/azienda/ServiziInformaticoUNIMARE/Pagine/CronologiaVersioniUnimare.aspx>.

Nella tabella di seguito riportata sono descritte le diverse aree funzionali che compongono il sistema.

<b>Area funzionale di back-office: Autenticazione e Profilazione dell'utenza</b>	
Gestione dei profili di accesso degli utenti	Area funzionale che permette di definire gli

## Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

	<p>utenti deleganti del sistema. Le tipologie di utenza sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblica amministrazione: Provincia / Regione / Ministero</li> <li>• Uffici Marittimi: Capitanerie di Porto</li> <li>• Soggetti Obbligati: Armatori</li> <li>• Soggetti Abilitati: Raccomandatari e altri</li> </ul>
Gestione delegati	Area funzionale che permette agli utenti deleganti di creare utenti delegati all'utilizzo del sistema

<b>Area funzionale Soggetti Obbligati/Abilitati</b>	
Gestione modulo UNIMARE	<p>Area funzionale che permette di inviare comunicazioni obbligatorie attraverso il Modulo UNIMARE. Le tipologie di comunicazioni previste sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assunzione (imbarco) di personale che presta servizio a bordo (iscritto o meno alle gente di mare);</li> <li>• cessazione (o sbarco) di personale impegnato a bordo;</li> <li>• Proroga e trasformazione del rapporto di lavoro del personale che a vario titolo presta servizio a bordo di una nave;</li> <li>• distacco di un lavoratore</li> </ul>
Gestione dati delle navi	Area funzionale che permette di gestire i dati identificativi delle navi dove si svolgono le prestazioni di lavoro, qualora il rapporto di lavoro non risulti un rapporto a terra/comandata
Gestione comunicazioni inviate	Area funzionale che permette di visualizzare le comunicazioni inviate/salvate. Tale area permette inoltre di inviare rettifiche/annullamenti delle CO UNIMARE precedentemente comunicate.
Gestione massive	Area funzionale che permette di validare ed inviare la comunicazioni UNIMARE in modalità massiva attraverso l'upload di archivi .zip

	contenente uno o più file in formato XML
<b>Area funzionale Uffici marittimi e Pubbliche Amministrazioni</b>	
Gestione Comunicazioni Obbligatorie Gente di Mare	Area funzionale che permette di visualizzare le comunicazioni inoltrate al nodo di coordinamento nazionale sulla base della propria competenza territoriale
Gestione statistiche	Area funzionale che permette di effettuare l'accesso alle informazioni statistiche rese disponibili dall' XML Repository

**CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA**

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema UNIMARE con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

<b>UNIMARE</b>	
<b>Ambiente Software WEB SERVER</b>	Windows Server 2008 – IIS Web Server v.7
<b>Ambiente software DB SERVER</b>	SQL Server 2005 (Enterprise Edition)
<b>Ambiente di sviluppo</b>	Asp.net FrameWork 3.5

**Prospetto Informativo on-line (PID)**

Il Sistema per l'invio del Prospetto Informativo on line (PID) costituisce lo strumento informatico attraverso cui i datori di lavoro, pubblici e privati, comunicano la situazione occupazionale ai fini dei successivi adempimenti di legge (Legge 12 marzo 1999, n. 68).

L'obbligatorietà dell'invio telematico, quale modalità esclusiva di adempimento, è stata introdotta dalla legge 6 agosto 2008, n.133. Le modalità di invio e gli standard tecnici per i modelli dei prospetti (modello UNIPI) sono definiti negli allegati (standard tecnici) al D.M. del 02/11/2010 reperibili all'indirizzo:

<http://www.cliclavoro.gov.it/servizi/azienda/ProspettoInformativo/Pagine/Guidaemanuali.aspx>

Il sistema PID è concesso in modalità sussidiaria a tutte le Regioni che ne fanno richiesta.

Nella tabella di seguito riportata sono descritte le diverse aree funzionali che compongono il sistema.

<b>Area funzionale soggetti obbligati/abilitati</b>	
Gestione prospetti	Area funzionale dedicata alla gestione dei prospetti. Attraverso tale sezione è possibile inviare un nuovo prospetto compilando i quadri

## Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

	che lo compongono, nonché ricercare e visualizzare i prospetti inviati/salvati precedentemente.
Gestione utenti	Area funzionale che permette di gestire le utenze delegate del servizio PID.

### Area funzionale Pubbliche Amministrazioni

Gestione prospetti	Area funzionale dedicata alla ricerca dei prospetti di competenza dell'utente.
Gestione download prospetti	Area funzionale che permette agli utenti di scaricare in formato XML gli archivi giornalieri .zip contenenti i prospetti di competenza dell'utenza. Il tracciato del file XML è definito dagli standard tecnici del sistema PID.
Gestione utenti	Area funzionale dedicata alla gestione di utenti esterni (soggetti obbligati/abilitati) e utenti delegati.

### Area funzionale Cooperazione applicativa

Ricezione	Area funzionale dedicata alla ricezione – in cooperazione applicativa – dei prospetti inviati dai nodi regionali.
Smistamento e Invio	Area funzionale dedicata all'invio – in cooperazione applicativa – dei prospetti ai nodi regionali, in base alle regole di smistamento basate sulla competenza territoriale delle sedi di lavoro (il prospetto viene inviato a tutte le Regioni dove è ubicata una sede operativa dell'azienda).

### CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema Prospetto informativo on-line con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

<b>Prospetto informativo on-line</b>	
<b>Ambiente Software WEB SERVER</b>	Windows Server 2008
<b>Ambiente software DB SERVER</b>	SQL Server 2008 (Enterprise Edition)
<b>Ambiente di sviluppo</b>	Asp.net FrameWork 3.5

## **XFORMARE**

XFORMARE è il servizio informatico che permette l'erogazione di moduli FAD (formazione a distanza). Basato sulla piattaforma Moodle (acronimo di Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), è progettato per consentire agli insegnanti e agli educatori di creare e gestire corsi on-line con ampie possibilità di interazione tra studenti, tutor e docenti/tutor.

Nella tabella di seguito riportata sono descritte le diverse aree funzionali che compongono il sistema.

<b>Area funzionale di Amministrazione</b>	
Gestione dei profili di accesso degli utenti	Area funzionale che permette di definire l'associazione degli utenti o gruppi dell'active directory con i corsi presenti nella piattaforma.
Aggiunta Corsi	Area funzionale che permette agli amministratori di creare macrocategorie di formazione ed inserirvi corsi.
Visualizzazione Statistiche	Area funzionale che permette agli amministratori di visualizzare report sulla fruizione dei corsi.
<b>Creazione Attestati Superamento Corso</b>	Area funzionale che permette agli amministratori di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire le soglie di superamento corso</li> <li>• Definire il numero massimo di tentativi per il superamento del corso</li> <li>• Creare l'attestato di superamento corso</li> </ul>

<b>Area funzionale di Fruizione</b>	
Fruizione Corso	Area funzionale che permette di fruire dei corsi inseriti dall'amministrazione e associati alla sua utenza.
Test	Area funzionale che consente all'utente di verificare le conoscenze acquisite durante la formazione.
Download Manuale	Area funzionale che permette di scaricare il manuale per la corretta fruizione dei corsi di formazione.
Download Attestato	Area funzionale che permette di scaricare

l'attestato di avvenuto superamento del corso.

#### CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema XFORMARE con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

XFORMARE	
Ambiente Software WEB SERVER	Windows Server 2008 – IIS Web Server v.7
Ambiente software DB SERVER	SQL Server 2008 in CLUSTER
Ambiente di sviluppo	PHP

#### **LIE – Liste Italiani Estero**

LIE, servizio on-line per la gestione delle Liste degli italiani che intendono lavorare presso aziende estere, costituisce l'interfaccia informatica in grado di mettere in relazione tra loro le parti coinvolte nel processo di assunzione di un lavoratore italiano all'estero. In particolare il sistema è finalizzato a semplificare e snellire il previsto iter amministrativo, definendo standard univoci e utilizzando criteri di accessibilità e fruibilità che consentano di ridurre il più possibile la distanza tra le istituzioni e gli utenti coinvolti.

Le utenze abilitate ad effettuare l'accesso al sistema sono:

- Aziende/soggetti abilitati
- Soggetti Abilitati/obbligati
- Lavoratori
- Ministero Affari Esteri (MAE)
- D.G. per le politiche dei servizi per il lavoro
- Direzione Regionale del Lavoro (DRL)

Si sintetizzano di seguito i flussi dei dati offerti dal sistema alle diverse tipologie di utente.

#### **Flusso relativo all'autorizzazione numerica**

Questo flusso consente ad un'azienda di richiedere un'autorizzazione numerica per l'invio di lavoratori italiani a lavorare presso paesi extraeuropei.

L'azienda si accredita su ClicLavoro, accede all'area dedicata e compila il modulo di richiesta indicando il numero di lavoratori necessari a lavorare nel paese specificato. Una volta inseriti tutti i dati necessari può inviare la richiesta debitamente firmata e bollata.

Tutte le offerte inviate potranno essere visualizzate per verificare il provvedimento corrispettivo prodotto dal Ministero del Lavoro.

Il MAE ha la possibilità di visionare tutte le richieste inviate dalle aziende accreditate per emettere un parere che verrà visionato dal Ministero del Lavoro per redigere il provvedimento da inviare all'azienda. Per ogni richiesta quindi l'utente MAE può indicare l'esito del parere e allegare la relativa documentazione.

Il Ministero del Lavoro (D.G. per le politiche dei servizi per il lavoro) può visualizzare, come nel caso del MAE, tutte le richieste inviate dalle aziende e scaricare tutti gli allegati e la documentazione. Il Ministero del Lavoro può quindi produrre un provvedimento positivo o di rigetto a seconda che la richiesta venga accolta o rifiutata.

### **Flusso relativo all'autorizzazione nominale**

Il lavoratore in possesso di una login/password di accesso a ClicLavoro ha la possibilità di iscriversi alla lista compilando il modulo web apposito. Terminata questa operazione, il suo profilo sarà messo a disposizione in forma anonima nella lista degli italiani disponibili a lavorare all'estero.

Ogni azienda che ha inserito una richiesta numerica ha quindi la possibilità di effettuare delle richieste nominative associando i lavoratori iscritti alla lista italiani all'estero.

Questa richiesta può essere inviata direttamente alla DRL di competenza per ottenere il relativo nulla osta di assunzione. L'azienda quindi può visualizzare tutte le richieste inviate per verificare lo stato del nulla osta.

La DRL può visionare le richieste nominative di competenza, con le relative richieste numeriche. Ha quindi la possibilità di concedere il nulla osta o rigettare il provvedimento. Ogni DRL può infine visionare lo storico di tutti i nulla osta redatti.

Nella tabella di seguito riportata sono descritte le diverse aree funzionali che compongono il sistema.

<b>Area funzionale lavoratori</b>	
Gestione iscrizione	Area funzionale dedicata alla iscrizione dei cittadini alla banca dati delle Liste Italiani all'estero

<b>Area funzionale aziende/soggetti abilitati</b>	
Gestione richiesta autorizzazione	Area funzionale che permette di: <ul style="list-style-type: none"><li>• inserire una richiesta di autorizzazione con i relativi allegati;</li><li>• inviare il certificato di richiesta autorizzazione corredato di bollo;</li><li>• visualizzare le autorizzazioni in bozza, in fase di autorizzazione e concesse;</li></ul>

## Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Gestione richiesta Nulla Osta	Area funzionale dedicata alla richiesta di Nulla Osta che permette di: <ul style="list-style-type: none"><li>• inserire i lavoratori per i quali si effettua la richiesta di nulla osta</li><li>• visualizzare le richieste accettate/rifiutate dalla DRL.</li></ul>
<b>Area funzionale MAE</b>	
Gestione richieste autorizzazione	Area funzionale dedicata alla visualizzazione delle richieste di autorizzazione. Questa funzionalità permette di: <ul style="list-style-type: none"><li>• visualizzare le richieste di autorizzazione</li><li>• visualizzare gli allegati alla richiesta</li><li>• rilasciare parere favorevole/contrario alla richiesta</li></ul>
<b>Area funzionale DG Mercato del lavoro</b>	
Gestione richieste autorizzazione	Area funzionale dedicata alla gestione delle richieste di autorizzazione inviate dalle aziende. Questa funzionalità permette di: <ul style="list-style-type: none"><li>• Visualizzare la richiesta di autorizzazione corredata da bollo inviata dall'azienda.</li><li>• Visualizzare gli allegati alla richiesta.</li><li>• Concedere l'autorizzazione selezionando uno dei modelli a disposizione</li></ul>
Gestione rubrica	Area funzionale dedicata alla gestione della rubrica dei contatti interessati alla richiesta di autorizzazione.
<b>Area funzionale DRL</b>	
Gestione Nulla Osta	Area funzionale dedicata alla gestione del nulla osta. Questa funzionalità permette di: <ul style="list-style-type: none"><li>• Consultare le richieste di nulla osta inviate dalle aziende</li><li>• concedere/rifiutare il nulla osta</li></ul>

**CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA**

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema LIE con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

LIE	
<b>Ambiente Software WEB SERVER</b>	Windows Server 2008
<b>Ambiente software DB SERVER</b>	SQL Server 2008 (Enterprise Edition)
<b>Ambiente di sviluppo</b>	Asp.net FrameWork 3.5

**Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro**

Il Sistema per la gestione dell'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro è un sistema informativo che consente la registrazione dei dati anagrafici delle Agenzie per il Lavoro - e delle relative unità organizzative – accreditate presso il Ministero del Lavoro e registrate nell'Albo previsto dall'art. 4 del D. Lgs. 276/03, e la loro consultazione attraverso Internet, tramite il portale ClicLavoro.

Il sistema consente pertanto la gestione della banca dati delle Agenzie per il lavoro, permettendo così la consultazione dei dati e la modifica degli stessi per i soli utenti in possesso delle credenziali di accesso all'area di back office.

Nella tabella di seguito riportata sono descritte le diverse aree funzionali che compongono il sistema.

<b>Area funzionale Front office</b>	
Gestione Albo informatico delle Agenzie per il lavoro	Area funzionale dedicata alla consultazione dei dati relativi alle agenzie per il lavoro. Questa funzionalità permette di consultare i dati delle agenzie suddivise in sezioni di appartenenza; nel dettaglio: <ul style="list-style-type: none"><li>• dati anagrafici dell'azienda</li><li>• dati relativi alle cariche aziendali</li><li>• dati relativi alle unità organizzative</li><li>• dati relativi alle attività</li></ul>
<b>Area funzionale Back office</b>	
Gestione Albo informatico delle Agenzie per il lavoro	Area funzionale dedicata alla consultazione, modifica e inserimento dei dati relativi alle agenzie per il lavoro. Questa funzionalità permette di gestire i dati delle agenzie

	suddivise in sezioni di appartenenza; nel dettaglio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dati anagrafici dell'azienda</li> <li>• dati relativi alle cariche aziendali</li> <li>• dati relativi alle unità organizzative</li> <li>• dati relativi alle attività</li> </ul>
Gestione storico modifiche	Area funzionale dedicata alla consultazione delle modifiche apportate ai dati delle agenzie per il lavoro. Tale funzionalità permette di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• consultare i dati modificati</li> <li>• ripristinare i dati modificati</li> </ul>
Gestione report	Area funzionale dedicata alla consultazione di report relativi alle agenzie per il lavoro iscritte all'albo.

**CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA**

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema Albo informatico delle Agenzie per il Lavoro con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

<b>Albo informatico delle Agenzie per il Lavoro</b>	
<b>Ambiente Software WEB SERVER</b>	Windows Server 2008
<b>Ambiente software DB SERVER</b>	SQL Server 2008 (Enterprise Edition)
<b>Ambiente di sviluppo</b>	Asp.net FrameWork 3.5

**Flexi**

Flexi è il servizio informatico che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha realizzato per gestire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro tra imprese italiane e cittadini extra comunitari; si tratta di una piattaforma tecnologica e organizzativa per l'erogazione di servizi qualificati in materia di lavoro destinati ai cittadini dei paesi extracomunitari con i quali il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha stipulato accordi bilaterali.

Il sistema permette di gestire:

- l'incontro tra domanda e offerta di lavoro straniero;
- l'accesso di lavoratori stranieri qualificati attraverso un canale concordato;
- lo scambio di informazioni sui fabbisogni espressi dal mercato del lavoro italiano e sulle professionalità disponibili nel paese di origine;
- la creazione di una lista certificata di lavoratori del paese terzo disponibili a lavorare in Italia;

Flexi è costituito da due macro-sezioni:

- Il **sistema di back-office**, costituito da un portale personalizzato per ogni Stato, che permette agli operatori degli Stati stranieri l’inserimento delle anagrafiche dei cittadini stranieri durante i colloqui: tale portale è raggiungibile da una sezione dedicata di Cliclavoro.
- Il **sistema di front-office**, costituito dalla bacheca pubblica nella quale sono pubblicati in forma anonima i profili dei cittadini: le aziende italiane possono quindi richiedere l’accreditamento al sistema, inserire le proprie offerte di lavoro e, richiedere agli operatori del paese di riferimento di poter effettuare colloqui con i profili di interesse.

I soggetti coinvolti sono:

- **Cittadini extracomunitari** che esprimono volontà e disponibilità a lavorare in Italia presso una azienda italiana.
- **Autorità governative straniere aderenti al progetto**, che si occupano di raccogliere l’elenco di cittadini che desiderano essere collocati nel mercato del lavoro italiano.
- **Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Italiano** che si occupa di realizzare ed erogare il servizio per la gestione dei flussi tramite un servizio web, organizzando sessioni di formazione agli operatori interessati e allestendo un helpdesk a supporto del sistema. Il Ministero del Lavoro italiano effettua inoltre un monitoraggio continuo del sistema.
- **Datori di lavoro italiani** interessati ad assumere cittadini extracomunitari.

L’interfaccia utente dell’applicazione è sviluppata in modalità multi-lingua (italiano, inglese e francese).

Nella tabella di seguito riportata sono descritte le diverse aree funzionali che compongono il sistema.

<b>Area funzionale Back office</b>	
Gestione lavoratori	Area funzionale dedicata alla registrazione di cittadini extracomunitari al sistema. Questa funzionalità permette di registrare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dati anagrafici;</li> <li>• dati sulla formazione del cittadino;</li> <li>• dati sulle conoscenze linguistiche e informatiche;</li> <li>• dati sulle esperienze professionali;</li> <li>• dati sulle altre informazioni.</li> </ul>
Gestione Incrocio domanda/offerta	Area funzionale che permette di gestire ed evadere le richieste di figure professionali inviate dalle aziende. Tale funzionalità è dunque dedicata alla: <ul style="list-style-type: none"> <li>• visualizzazione delle richieste inviate dalle aziende contenente l’elenco dei</li> </ul>

	cittadini desiderati; <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione dei colloqui sostenuti;</li> </ul>
--	--

<b>Area funzionale front office</b>	
Gestione dati in bacheca	Area funzionale dedicata alla consultazione dei profili professionali presenti in bacheca. Si riportano di seguito le principali funzionalità accessibili da tale sezione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricerca filtrata dei profili professionali;</li> <li>• consultazione della scheda anagrafica del profilo professionale;</li> <li>• selezione del lavoratore di interesse.</li> </ul>

**CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA**

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema Flexi con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

Flexi	
<b>Ambiente Software WEB SERVER</b>	Windows Server 2008
<b>Ambiente software DB SERVER</b>	SQL Server 2008 (Enterprise Edition)
<b>Ambiente di sviluppo</b>	Asp.net FrameWork 3.5

**Sistema Gestione Istanze**

Gestione Istanze è il sistema messo a disposizione dei Centri per l'Impiego dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per la gestione delle richieste di Nulla Osta al lavoro per i cittadini extracomunitari, presentate dai datori di lavoro allo Sportello Unico per l'Immigrazione. Utilizzando tale funzionalità è possibile processare e comunicare l'esito allo Sportello Unico che, a seguito delle risposte ricevute dai Centri per l'Impiego, procede all'eventuale rilascio del Nulla Osta; tale procedura ha sostituito il sistema di gestione cartacea.

Il flusso per l'assunzione di lavoratori stranieri non comunitari, in caso di primo ingresso, prevede infatti una domanda di nulla osta allo Sportello Unico per l'Immigrazione della provincia ove ha luogo la prestazione lavorativa, nell'ambito delle quote previste dall'apposito "decreto-flussi".

Il sistema consente di gestire in modo informatizzato l'interazione fra lo Sportello Unico ed i Centri per l'Impiego, che devono verificare preventivamente la presenza, negli elenchi anagrafici, di analoghe figure professionali immediatamente disponibili.

Nella tabella di seguito riportata sono descritte le diverse aree funzionali che compongono il sistema.

<b>Area funzionale Istanze</b>	
Gestione Istanze	<p>Area funzionale dedicata alla consultazione delle richieste di Nulla Osta di competenza ed alla gestione delle Istanze. Questa funzionalità permette di consultare i dati delle richieste di Nulla Osta pervenute allo Sportello Unico per l'Immigrazione; nel dettaglio tale report riporta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificativo della richiesta;</li> <li>• dati del datore di lavoro;</li> <li>• dati relativi al contratto di lavoro offerto;</li> <li>• stato della richiesta.</li> </ul> <p>E' inoltre possibile consultare la richiesta inviata dall'Azienda.</p>
Gestione invio comunicazione	<p>Area funzionale che permette ai Centri per l'impiego di inviare allo Sportello Unico per l'immigrazione la comunicazione relativa alla presenza o meno di lavoratori comunitari che rispondono alle caratteristiche della richiesta; in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicazione della conferma del lavoratore richiesto.</li> <li>• comunicazione di Comunitari non disponibili</li> <li>• silenzio assenso. Se il Centro per l'impiego non invia alcuna comunicazione entro 20 giorni scatterà il silenzio assenso e risulterà automaticamente accettata.</li> </ul>
Gestione lavoratori comunitari disponibili	<p>Area funzionale che permette, a seguito della comunicazione allo Sportello Unico per l'Immigrazione della presenza di lavoratori comunitari disponibili, di inviare - da parte del Centro per l'Impiego - una successiva comunicazione per l'indicazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conferma da parte dell'azienda del lavoratore indicato all'interno della richiesta</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• accettazione da parte dell'azienda del nuovo lavoratore indicatogli dal Centro per l'Impiego</li> </ul>
--	--

**CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA**

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica del sistema Gestione Istanze con le indicazioni degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

<b>Gestione Istanze</b>	
<b>Ambiente Software WEB SERVER</b>	Windows Server 2008
<b>Ambiente software DB SERVER</b>	SQL Server 2008 (Enterprise Edition)
<b>Ambiente di sviluppo</b>	Asp.net FrameWork 3.5

**Porta di dominio**

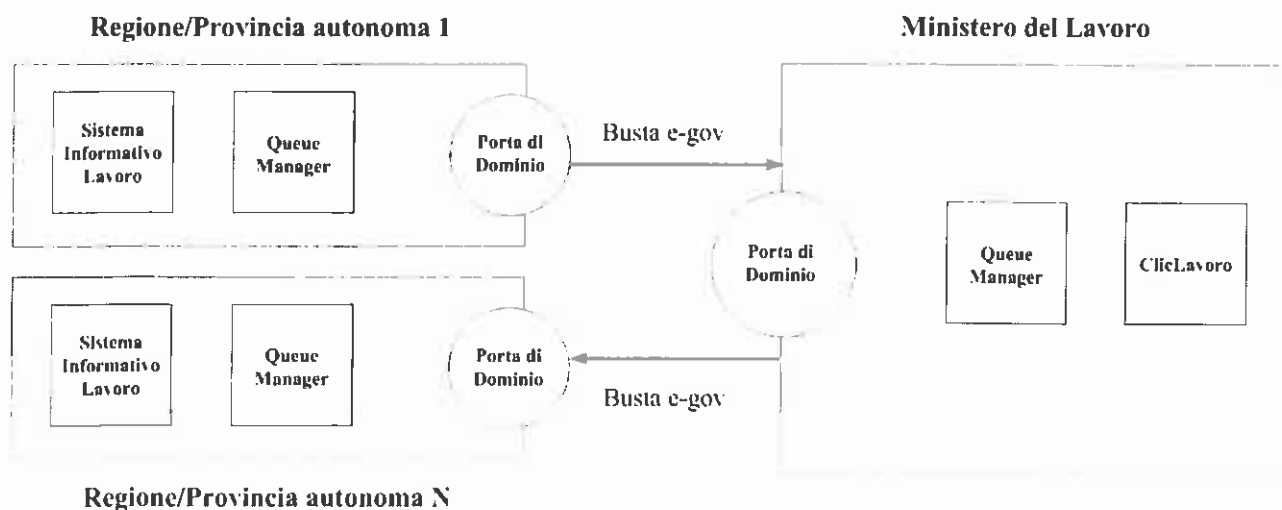
Il sistema *Porta di dominio* costituisce l'infrastruttura di cooperazione applicativa dedicata ai Servizi per il Lavoro al fine di velocizzare le attività necessarie allo scambio dei dati tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e le Regioni/Province autonome.

Tale Porta di Dominio, predisposta dal Ministero in modo conforme alle attuali specifiche SPCOP 1.1 per la ricezione e smistamento di informazioni tra amministrazioni, è dedicata alla cooperazione applicativa dei messaggi previsti per il dominio applicativo Lavoro: Cliclavoro, CO, Prospetto Informativo, etc.

Il sistema è fornito alla Regioni/Province autonome che ne hanno fatto richiesta al Ministero: quest'ultimo ne cura la manutenzione tramite connessione di accesso remoto ai server ubicati presso le Regioni.

Nell'ambito della comunicazione fra i nodi regionali ed il nodo di coordinamento nazionale, la porta di dominio ha il ruolo di imbustare/sbustare i messaggi secondo gli standard definiti da DigitPA per lo scambio di informazioni tra pubbliche amministrazioni.

Lo schema seguente descrive l'architettura in cui si colloca la Porta di Dominio.



La connessione bidirezionale tra Regioni/Province autonome e Ministero del Lavoro avviene tramite Internet, su https abilitando puntualmente gli IP statici della porta di dominio

<b>Architettura della Porta di dominio</b>	
Gestione Incrocio Domanda Offerta di Lavoro	Ogni Regione/Provincia autonoma deve dotarsi di un proprio sistema di Incrocio Domanda e Offerta di lavoro; i CV e le vacancies gestite da tali sistemi devono essere inviate al Ministero del Lavoro utilizzando una porta di dominio.
Gestione CO	Ogni Regione/Provincia autonoma deve dotarsi di un proprio sistema di Front-Office per l'invio delle CO. Tramite la Porta di Dominio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i messaggi relativi a comunicazioni ricevute dai soggetti obbligati e abilitati vengono inviati al Nodo di Coordinamento Nazionale.</li> <li>• Tutti i messaggi provenienti da altri sistemi CO regionali, che sono di competenza della Regione/Provincia autonoma (domicilio del lavoratore, comune della sede di lavoro), vengono ricevuti dal Nodo di Coordinamento Nazionale.</li> </ul>
Gestione prospetto informativo (PID)	Ogni Regione/Provincia autonoma deve dotarsi di un proprio sistema di Front-Office per l'invio dei prospetti (modulo UNIPI). Tramite la Porta di Dominio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutti i messaggi relativi a comunicazioni ricevute dai soggetti obbligati e abilitati vengono inviati al Nodo di Coordinamento Nazionale.</li> <li>• Tutti i messaggi provenienti da altri sistemi CO regionali, che sono di competenza della Regione/Provincia autonoma (comune della sede legale dell'azienda o provincia dove è ubicata una delle sedi indicate nel quadro 2 del modulo UNIPI), vengono ricevuti dal</li> </ul>

	Nodo di Coordinamento Nazionale.
Gestione smistamento	<p>Il Ministero del Lavoro provvede a smistare i messaggi relativi a CO, prospetto informativo, Curricula e Vacancies ai sistemi regionali e delle province autonome di competenza sulla base delle regole viste sopra.</p> <p>Un sistema per la gestione delle code si occupa di organizzare lo smistamento e la porta di dominio si occupa di <i>imbustare/sbustare</i> i messaggi secondo gli standard definiti da DigitPA per lo scambio di informazioni tra le pubbliche amministrazioni.</p>

Saranno pertanto attività a carico del Fornitore:

- Installazione della PDD con una preconfigurazione di servizi per la Regione o Provincia autonoma che richiede al Ministero la PDD
- Supporto alla configurazione della PDD all'interno dell'infrastruttura della Regione che si avvale del servizio
- Verifica della corretta comunicazione della PDD regionale con la PDD del Ministero del Lavoro
- Manutenzione della PDD al fine di permettere l'erogazione dei servizi necessari alla comunicazione bidirezionale tra il Ministero del Lavoro e la Regione:
  - Aggiornamenti di sicurezza dei software di base
  - Aggiornamenti della piattaforma applicativa (manutenzione correttiva ed evolutiva)

**CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA**

Nella tabella seguente si riporta la scheda sintetica della Porta di dominio Regionale con le indicazioni degli standard supportati, degli ambienti di sviluppo, del RDBMS utilizzato.

<b>Porta di dominio regionale</b>	
Standard supportati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• e-gov 1.1</li> <li>• Retrocompatibilità standard e-gov 1.0 relativa al sistema CO</li> </ul>
Profili supportati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sincrono, utilizzato da ClicLavoro, CO, prospetto informativo</li> <li>• Messaggio singolo 1-way</li> <li>• Asincrono simmetrico</li> <li>• Asincrono asimmetrico</li> </ul>

## Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Security	HTTPS con certificato SSL, IP abilitato su Firewall
Ambiente Software WEB SERVER	Windows Server 2008
Ambiente software DB SERVER	SQL Server 2008 (Enterprise Edition)
Ambiente di sviluppo	Asp.net FrameWork 3.5

### Dimensionamento dei servizi di supporto all'utenza

L'help desk che ha operato presso il Ministero del Lavoro e della previdenza sociale ha monitorato e dato supporto agli utenti del sistema attraverso vari strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione.

In particolare si vuole dare evidenza del supporto erogato attraverso il servizio mail, attraverso la tabella che mostra, per ogni singolo indirizzo di posta elettronica, i contatti gestiti.

Servizi	Account di posta gestiti	Mail Evase 2010	Mail Evase 2011	TOTALE BIENNIO 2010/2011
CO	<a href="mailto:co@lavoro.gov.it">co@lavoro.gov.it</a>	4.254	4.386	8.640
	<a href="mailto:aiutotecnico@lavoro.gov.it">aiutotecnico@lavoro.gov.it</a>	8.468	8.040	16.508
Unimare	<a href="mailto:aiutotecnico@lavoro.gov.it">aiutotecnico@lavoro.gov.it</a>	346	482	828
	<a href="mailto:unimare@lavoro.gov.it">unimare@lavoro.gov.it</a>	97	202	299
Durc	<a href="mailto:appoggioturc@lavoro.gov.it">appoggioturc@lavoro.gov.it</a>	1.086	1.589	2.675
clclavoro/bcni	<a href="mailto:clcl4help@lavoro.gov.it">clcl4help@lavoro.gov.it</a>	278	4.564	4.842
<b>TOTALE</b>		<b>14.529</b>	<b>19.263</b>	<b>33.792</b>

Fax accreditamento/accentramento CO - Prospetto Informativo - Unimare	Fax gestiti 2010	Fax gestiti 2011	TOTALE BIENNIO 2010/2011
<b>TOTALE</b>	<b>13.250</b>	<b>9.322</b>	<b>22.572</b>

