



GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA

Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale

*ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI
APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
Servizi applicativi in ottica Cloud - Grandi Contratti – PAL
ID 2212 – LOTTO 2 – CIG 82106098E2*

Applicativi Campania

PIANO DEI FABBISOGNI

INDICE

1	CONTESTO	3
1.1	DESCRIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE E DEL SUO COMPITO ISTITUZIONALE	3
1.2	DESCRIZIONE DEL CONTESTO TECNOLOGICO ED APPLICATIVO	3
1.2.1	Area "Sistema Amministrativo Regionale Campania"	4
1.2.2	Area "Formazione e Lavoro Campania"	9
1.2.3	Area "Cultura Campania"	15
1.2.4	Area "Trasporti Campania"	19
1.2.5	Area "Edilizia Residenziale Pubblica Campania"	22
1.2.6	Altre iniziative in corso	23
2	OGGETTO E IMPORTO	25
3	DURATA.....	26
4	DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI.....	27
4.1	SERVIZI AREA "SISTEMA AMMINISTRATIVO REGIONALE CAMPANIA"	27
4.1.1	Orari di erogazione dei servizi.....	27
4.2	SERVIZI AREA "FORMAZIONE E LAVORO CAMPANIA"	28
4.2.1	Orari di erogazione dei servizi.....	29
4.3	SERVIZI AREA "CULTURA CAMPANIA"	29
4.3.1	Orari di erogazione dei servizi.....	29
4.4	APPLICATIVI "TRASPORTI CAMPANIA"	30
4.4.1	Orari di erogazione dei servizi.....	30
4.5	SERVIZI AREA "EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA CAMPANIA"	31
4.5.1	Orari di erogazione dei servizi.....	31
5	ELEMENTI TRASVERSALI AI VARI SERVIZI	32
6	SUBAPPALTO	33
7	CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI	34
8	FATTURAZIONE.....	35

1 CONTESTO

1.1 DESCRIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE E DEL SUO COMPITO ISTITUZIONALE

La Giunta Regionale della Regione Campania per imprimere un deciso e irreversibile cambio di passo nella trasformazione digitale dell'Amministrazione regionale dei servizi e delle politiche che ad essa fanno capo, degli Enti Locali campani, con benefici immediatamente percepibili per il sistema economico-produttivo della regione e per l'intera comunità campana, ha istituito, con Delibera di Giunta Regionale N. 100 del 25/02/2020, l'Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione digitale. Tale Ufficio ha il compito di garantire il supporto e/o l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'Amministrazione regionale, in coerenza con quanto definito all'art. 17 del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale), di pianificare lo sviluppo digitale dell'ente e del territorio regionale, di supportare e/o attuare le azioni per l'implementazione e garantire la governance unitaria finalizzata alla razionalizzazione, ottimizzazione e programmazione delle infrastrutture digitali, dei servizi ed ecosistemi digitali, delle piattaforme abilitanti e della sicurezza informatica. Si occupa, inoltre, di definire e attuare le politiche regionali sullo sviluppo della Banda Ultra Larga sul territorio.

Al fine di facilitare il processo di transizione al digitale e garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione e crescita nazionali, assicura il coordinamento delle strutture amministrative regionali, cura i rapporti con le competenti pubbliche amministrazioni nei processi di attuazione dell'agenda digitale italiana, assicura il coinvolgimento dei cittadini, delle imprese e degli stakeholder di riferimento.

Lo stesso Ufficio, inoltre, coordina e promuove le politiche di e-Government e delle comunità intelligenti, in coerenza con gli indirizzi comunitari e nazionali; promuove ed attua una visione complessiva del patrimonio pubblico informativo basata su un processo di integrazione e condivisione delle informazioni.

1.2 DESCRIZIONE DEL CONTESTO TECNOLOGICO ED APPLICATIVO

Il contesto tecnologico e applicativo su cui si richiede di intervenire è suddiviso nelle cinque seguenti aree rappresentate nella figura in basso:

AREE APPLICATIVI

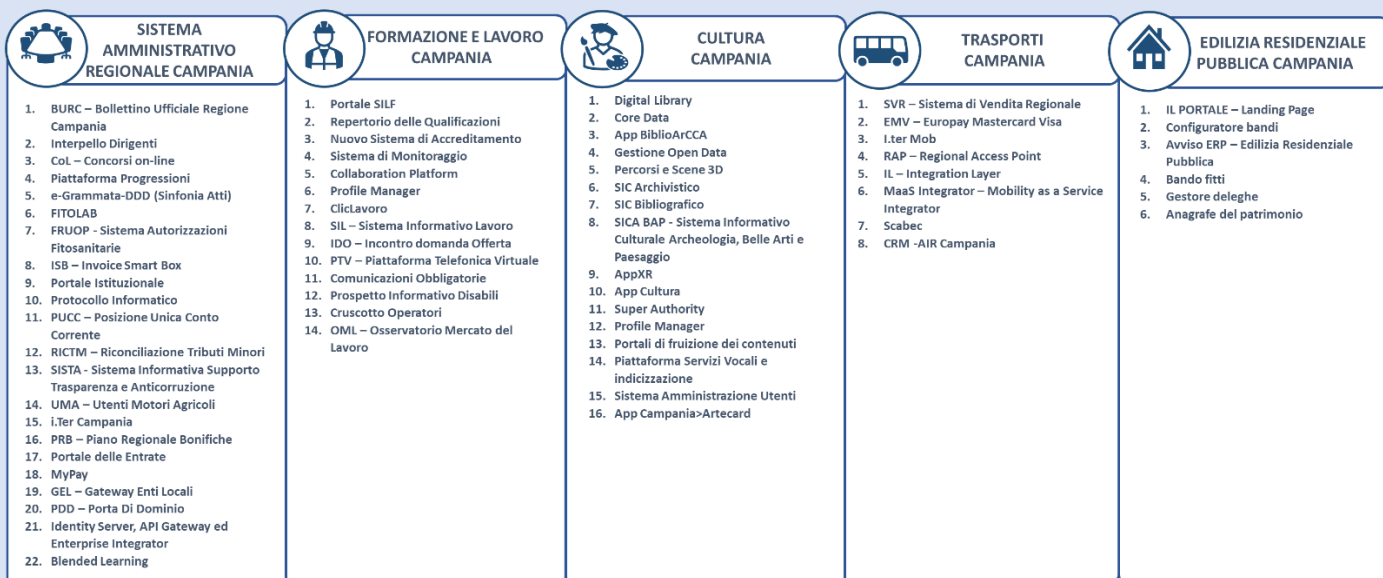


Figura 1 - Ecosistemi applicativi Regione Campania

Nei paragrafi che seguono, per ciascuna delle cinque aree sopra rappresentate, sarà fornita la descrizione di dettaglio degli applicativi previsti.

1.2.1 AREA “SISTEMA AMMINISTRATIVO REGIONALE CAMPANIA”

Di seguito vengono riportate le informazioni relative agli applicativi che ricadono nell’area “Sistema Amministrativo Regionale Campania”.

1.2.1.1 BURC

Il sistema “BURC – Bollettino Ufficiale Regione Campania” è un applicativo web che consente la redazione e la pubblicazione del Bollettino Ufficiale della Regione Campania. È composto da una parte di front-end utilizzata per la consultazione dei bollettini da parte dei cittadini e un back-end riservato agli utenti con profilo redattore e approvatore che consente la composizione, la firma digitale e la pubblicazione dei bollettini.

1.2.1.2 Interpello dirigenti

Il sistema “Interpello Dirigenti” è sostanzialmente la procedura informatica per la gestione della raccolta delle istanze per gli interpelli dirigenziali della giunta regionale della Campania.

Trattasi di un sistema informativo verticale per la gestione degli interpelli consente all’amministrazione di pubblicare posizioni aperte e ai potenziali candidati effettuando l’accesso tramite SPID di presentare la propria istanza di partecipazione in un lasso di tempo prefissato.

1.2.1.3 COL – Concorsi on Line

Il sistema “Concorsi On Line” è un’applicazione per raccogliere le istanze di un generico concorso per la selezione del personale, l’amministrazione regionale utilizza questo sistema per gestire le partecipazioni alle Progressioni orizzontali dei dipendenti della Giunta Regionale, Il sistema consente:

- In back-office regionale di caricare le posizioni, i decreti i bandi e di aprire una finestra temporale
- In front-office di caricare le istanze di partecipazione

La procedura informatica è quindi utilizzata per la gestione dei “concorsi interni” per le progressioni orizzontali.

1.2.1.4 Piattaforma Progressioni

Il sistema “Piattaforma progressioni” è un’applicazione nata come personalizzazione di COL utile a raccogliere le istanze per le progressioni verticali dei dipendenti della giunta regionale., Il sistema consente:

- In back-office regionale di caricare le posizioni, i decreti i bandi e di aprire una finestra temporale
- In front-office di caricare le istanze di partecipazione

La procedura informatica è quindi utilizzata per la gestione dei “concorsi interni” per le progressioni verticali.

1.2.1.5 DDD (Sinfonia Atti)

Il sistema “e-Grammata” è l’applicativo utilizzato in Regione Campania per la gestione dell’iter procedurale degli atti amministrativi (Decreti, Determine e Delibere). L’applicativo gestisce l’iter completo degli atti a partire dalla fase di avvio da parte dell’ufficio proponente, dall’approvazione del Dirigente e/o Direttore Generale della struttura, alla firma dei documenti e alla pubblicazione dell’atto finale con eventuali allegati sul Portale Istituzionale e/o sul BURC. Il sistema si integra anche con il sistema di contabilità di Regione Campania per la redazione degli atti contabili.

1.2.1.6 Fitolab

Il sistema Fitolab (Gestione Centri di prova Fitosanitari) è un applicativo web che consente di gestire le prenotazioni delle prove di laboratorio delle macchine irroratrici con l’assegnazione del personale e della strumentazione utilizzata per la prova. Fitolab permette ai centri di prova di svolgere le loro normali funzioni di controllo e attestazione e all’amministrazione di controllare statistiche e flussi di lavoro ricevendo e-mail di notifica per le prenotazioni delle prove e la generazione degli attestati.

1.2.1.7 FRUOP - Sistema delle autorizzazioni fitosanitarie

Nell’ambito del servizio fitosanitario regionale, il sistema si occupa della gestione delle autorizzazioni fitosanitarie conformemente al Regolamento UE 2017/2031, noto come "RUOP".

Inoltre, gestisce il Registro Unico degli Operatori Professionali e non Professionali, consentendo alle aziende locali di presentare richieste di iscrizione o di variazione.

Il sistema è in grado di gestire sia i controlli documentali che quelli sul campo, compresi i controlli periodici e le ispezioni. Inoltre, il sistema gestisce l’autorizzazione per il rilascio del passaporto delle piante e l’accreditamento.

Le categorie di utenti coinvolte nel sistema sono le seguenti: le aziende attive nel settore e il personale del servizio fitosanitario regionale.

1.2.1.8 Invoice Smart Box (ISB)

Il sistema "ISB" – Invoice Smart Box è il sistema che adempie alla normativa vigente in merito alle disposizioni per la ricezione della fatturazione elettronica da parte delle PA. Il sistema acquisisce le fatture ricevute da parte degli operatori dello specifico ufficio di destinazione della fattura, rendendolo poi disponibile sui propri connettori di interoperabilità (web service). Attraverso l'interfaccia web, gli utenti possono esitare le fatture ricevute e renderle quindi disponibili, in caso di accettazione, mediante i servizi di cooperazione agli altri sistemi dell'Ente e provvede a notificare all'Agenzia delle Entrate l'esito applicato alla fattura. Poiché il sistema è interoperabile con il protocollo informatico della Regione Campania, ad avvenuta accettazione, verrà protocollata la singola fattura in modo automatico.

1.2.1.9 Portale Istituzionale

Il Portale Istituzionale della Regione Campania è composto da una parte pubblica e da una componente di Content Management System per la redazione dei contenuti. I contenuti del portale sono gestiti in autonomia da un apposito gruppo della giunta regionale. Il portale contiene la sezione Amministrazione Trasparente.

1.2.1.10 Protocollo_Web

Sistema attualmente in uso presso Regione Campania per la protocollazione degli atti, che consente l'archiviazione, la protocollazione degli atti in entrata, in uscita e tra uffici. Il sistema integra una componente di gestione mail (mailUI), che permette la configurazione e la gestione di caselle di posta certificata che, tramite una procedura automatizzata di scarico della posta, consente la registrazione automatica della posta in arrivo all'Ente in formato digitale.

Il software possiede anche un modulo web che espone una lista di servizi web di cooperazione attivabili via SOAP.

1.2.1.11 Posizione Unica Conto Corrente (PUCC)

L'applicativo Posizione Unica Conto Corrente" consente la gestione dei versamenti effettuati sul Conto Corrente Unico della Regione Campania. In particolare, l'applicativo consente l'acquisizione e la gestione dei dati forniti da Poste Italiane alla Regione Campania relativi ai versamenti dei tributi da parte di soggetti terzi alle varie Direzioni Generali. Attraverso una sezione di back-office, per ogni struttura è possibile caricare i bollettini e dichiararli come Identificati qualora siano associati correttamente al relativo tributo.

1.2.1.12 Riconciliazione Tributi Minori (RICTM)

Il sistema RICTM (Riconciliazione Tributi Minori) consente alla Direzione Generale Entrate e Tributi della Regione Campania di informatizzare il processo complessivo di gestione dei tributi regionali. Il processo d'informatizzazione, partendo dalle diverse fonti di dati, dopo un adeguato trattamento in termini di normalizzazione e verifica, si prefigge di fornire una corretta e normata archiviazione del flusso dei tributi individuati e la generazione della conseguente reportistica istituzionale per la trasmissione degli stessi a terzi (avvisi di accertamento).

Il sistema implementa un processo di identificazione e riconciliazione, in modo certo ed univoco, dei pagamenti effettuati rispetto al dovuto e all'anagrafica del debitore: attraverso tecniche NLP fornisce in maniera automatica l'elenco dei pagamenti effettuati in relazione ai singoli tributi oggetto di esame per poter individuare in maniera veloce ed efficace i morosi facilitando così la lavorazione dei Tributi da parte della Regione Campania. I tributi gestiti sono: IRESA (gestione tributi aeroportuali), ARISGAN (gestione dei gas naturali), CCRR (gestione della caccia e della pesca), TSDD (gestione delle discariche).

1.2.1.13 Sistema Informativa Supporto Trasparenza e Anticorruzione (SISTA)

Il sistema "SISTA (Sistema Informativo Supporto Trasparenza e Anticorruzione)" è un applicativo web per il monitoraggio delle informazioni in merito agli obblighi di trasparenza e anticorruzione. Il sistema consente, attraverso accertamenti e questionari, di gestire le richieste e le risposte circa la verifica delle dichiarazioni di insussistenza delle cause di inconferibilità e incompatibilità degli incarichi dirigenziali (art. 20 d.lgs. 3972013) e, i riscontri da parte delle società relativamente agli obblighi di trasparenza e anticorruzione.

1.2.1.14 Utenti Motori Agricoli (UMA)

Il sistema UMA (Utenti Motori Agricoli) di Regione Campania gestisce l'agevolazione fiscale sull'acquisto dei carburanti impiegati nelle lavorazioni agricole. L'applicazione gestisce il ciclo di vita delle richieste di assegnazione (istanze) dall'invio telematico al rilascio del quantitativo prelevabile e consumabile in agevolazione fiscale.

Gli Utenti interessati a tale attività sono: l'utente finale, i centri di gestione ed i distributori di carburante.

L'utente finale è quello che può richiedere e ritirare il carburante, i centri di gestione possono permettere all'utente finale di inserire le informazioni relative alle proprie attività e di ritirare il libretto per poter ricevere il carburante. Infine, i distributori possono distribuire il carburante, coerentemente con la quantità assegnata allo specifico utente.

Il sistema UMA è integrato con il SIAN (Sistema Informativo Agricolo Nazionale) per l'aggiornamento delle colture e delle tipologie di macchine agricole.

Gli utenti possono accedere all'applicativo sia attraverso SPID sia con l'IdP regionale.

1.2.1.15 iTer

Il sistema denominato "i.Ter Campania" a seguito dell'intervento evolutivo è diventato la Piattaforma per l'Osservatorio di Pianificazione Territoriale. Dal Portale informativo si accede ai vari moduli applicativi nel seguito elencati:

PORTALE INFORMATIVO

Il portale informativo è costituito da una sezione pubblica ed una sezione privata, accessibile solo dopo l'autenticazione dell'utente. Le funzionalità previste sono orientate alla partecipazione sia degli utenti istituzionali sia dei cittadini.

GEO-COMMUNITY

La Geo-Community costituisce lo strumento di collaborative mapping, per ricevere, archiviare e diffondere i dati geografici raccolti dai cittadini tramite un'API web aperta. Le iniziative di geo-co-creazione sono organizzate in progetti distinti ed ogni progetto definisce un insieme di categorie, a seconda di quali dati mappare. Ad un livello molto generico, una categoria definisce l'oggetto dei contributi. Ogni volta che un utente crea un nuovo o contributo o aggiorna un contributo esistente, i dati forniti vengono convalidati dai moderatori regionali.

GEOPORTALE - i.TERGIS

Il GeoPortale rappresenta l'applicazione web-based per la gestione dei contenuti geospaziali (Geospatial Content Management System) per la gestione e la pubblicazione dei dati geospaziali (layer), mappe (progetti) e documenti, mediante fruizione di servizi web OGC (WMS, WFS, WCS (Web Coverage Service) CSW (Catalog Service for the Web). Tra gli strumenti integrati, è presente il sistema di compilazione dei metadati erogati come servizio OGC CSW (Catalog Service for Web) ed il sistema per la tematizzazione dei dati geospaziali (Layer).

ACTIVITY MANAGER

L'Activity Manager è il Workflow autorizzativo che interagisce con il GeoPortale e costituisce lo strumento attraverso il quale può essere coordinato il flusso di gestione relativo alle risorse disponibili, dalla creazione della risorsa fino alla sua pubblicazione.

DASHBOARD MONITORING

La Dashboard di Monitoraggio rappresenta il cruscotto mediante il quale verificare eventuali crash della piattaforma ed individuare azioni di ripristino e retry.

1.2.1.16 Piano Regionale Bonifiche

Il sistema PRB – Piano Regionale di Bonifica è un applicativo web che consente la gestione dei siti, presenti sul territorio regionale, oggetto di interventi di caratterizzazione, messa in sicurezza e bonifica ai sensi dell'art. 242 del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii.. L'applicativo risponde all'esigenza di gestire e digitalizzare i procedimenti amministrativi, lo scambio di informazioni e le comunicazioni che intercorrono tra i diversi attori coinvolti nel processo di gestione del Piano; monitorare lo stato di avanzamento del Piano Regionale di Bonifica nel suo complesso, nonché dello stato di dettaglio di ciascun sito censito all'interno del Piano; analizzare lo stato di contaminazione dei siti e fornire informazioni e supporto anche nel caso di contaminazione su scala ampia o nel caso di inquinamento diffuso; condividere, in logica open data, parte dei dati connessi alla gestione del Piano al fine di favorire la trasparenza amministrativa

1.2.1.17 Portale delle Entrate

Il Portale delle Entrate è un portale informativo relativamente ai tributi dovuti alla Regione Campania. Attraverso il portale è inoltre possibile richiedere in modo telematico la domiciliazione della tassa automobilistica per tutti i cittadini residenti in Campania utilizzatori o proprietari di veicoli. L'accesso all'area riservata per i cittadini avviene tramite SPID/CIE/CNS, mentre gli operatori regionali/redattori dei contenuti accedono con le credenziali di dominio di Regione Campania. La sezione Altre Entrate del portale consente di avere informazioni sui tributi dovuti alle diverse strutture amministrative e di procedere ai relativi pagamenti sul circuito pagoPA attraverso la piattaforma MyPay di Regione Campania.

1.2.1.18 MyPay

Per l'integrazione con il circuito pagoPA, regione Campania ha scelto di prendere a riuso la piattaforma per i Pagamenti Elettronici MyPay della Regione Veneto (conforme alle specifiche di integrazione pagoPA ed alle linee guida AgID), disponendo al contempo che tale piattaforma assuma il ruolo di intermediario a favore delle Pubbliche Amministrazioni Locali Regionali. Attualmente è in uso la versione 4 di myPay/myPivot, conforme alle specifiche SANP 2.5. Il modulo myPay mette a disposizione un Portale dei Pagamenti ed una console di back-office ad uso degli operatori, per la gestione e verifica dei pagamenti. Il modulo myPivot consente invece la riconciliazione dei pagamenti ed ha lo scopo di semplificare il processo di accertamento contabile.

1.2.1.19 Gateway Enti Locali (GEL)

Per consentire in modo agevole la possibilità di mettere a disposizione le modalità di autenticazione SPID, CIE e CNS, regione Campania ha scelto di prendere a riuso la piattaforma "GEL – Gateway Enti Locali" della Regione Lombardia (conforme alle specifiche SPID emanate da AgID). Si tratta in sostanza di un "gateway" che si fa carico della fase di autenticazione, evitando la necessità che i singoli applicativi debbano implementare le specifiche SPID, CIE e CNS.

1.2.1.20 Porta Di Dominio (PDD)

La porta di dominio di Regione Campania, la cui implementazione è stata avviata nel 2006, implementa le specifiche DigitPA per l'interoperabilità tramite busta e-Gov v1.1. Sebbene sia un prodotto deprecato, viene tutt'ora utilizzata da diversi sistemi regionali per l'interoperabilità/cooperazione applicativa con servizi erogati da altre amministrazioni (ad es. per il colloquio tra SURF ed il sistema IGRUE, con la "PCC - Piattaforma dei Crediti Commerciali", con pagoPA, con il registro delle Imprese).

1.2.1.21 Identity Server, API Gateway ed Enterprise Integrator

Per le attività di integrazione e cooperazione applicativa sono presenti diversi moduli della suite WSO2. In particolare, sono presenti il modulo Identity Server (che si occupa della autenticazione degli utenti regionali e funge da bridge di autenticazione anche verso il sistema GEL o altri sistemi di autenticazione con cui è federato), il modulo API Gateway – che consente la gestione della pubblicazione e della fruizione delle API – ed il modulo Enterprise Integrator, che consente l'integrazione – attraverso diversi pattern – di più servizi. I moduli descritti in precedenza sono di tipo multi-tenant e sono affiancati, per motivi storici, da una ulteriore istanza WSO2 Identity Server, di cui è stato avviato il processo di dismissione.

1.2.1.22 Blended Learning

Piattaforma e-learning basata sul prodotto Open Source Moodle ver. 3.10 personalizzato per Regione Campania. Il sistema è utilizzato dalla DG/UOD 501404 per la gestione dei corsi di formazione rivolti ai dipendenti dell'amministrazione regionale. Il sistema dispone di un modulo di amministrazione per la gestione e configurazione della piattaforma, degli utenti e dei ruoli; un modulo riservato ai docenti per la gestione dei contenuti e dei corsi on-line. Gli utenti con il profilo "studente" possono accedere al sistema attraverso le proprie credenziali di dominio e usufruire dei corsi ai quali sono iscritti.

Questo applicativo non rientra nella baseline, trattandosi di un prodotto Opensource. Su questo sistema verranno eventualmente erogate esclusivamente attività di supporto specialistico ICT a chiamata, qualora richiesto dall'amministrazione.

1.2.2 AREA "FORMAZIONE E LAVORO CAMPANIA"

La Regione Campania interviene nel campo delle politiche del lavoro e della formazione svolgendo le funzioni di programmazione, di indirizzo, di sviluppo di coordinamento e le funzioni amministrative di competenza nel sistema di governo regionale delle politiche del lavoro e della formazione. Coordina la rete regionale degli operatori costituita dai Centri per l'Impiego, dalle agenzie per il lavoro e dagli altri soggetti autorizzati all'attività di intermediazione, dagli enti di formazione e dagli altri operatori che partecipano all'attuazione delle politiche del lavoro e della formazione.

La rete regionale dei servizi per il lavoro, l'istruzione e la formazione è supportata da una piattaforma tecnologica avanzata, il sistema SILF (Sistema Informativo del Lavoro e della Formazione), che mostra l'offerta on line dei servizi e l'interscambio di informazioni e funzioni tra gli operatori e, che facilita dunque l'attuazione delle politiche attive.

Questa piattaforma rappresenta uno strumento a disposizione dei cittadini, dei datori di lavoro e degli operatori pubblici e privati per usufruire in piena autonomia dei servizi per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro o dei servizi formativi di qualificazione professionale.

Il sistema si configura come una piattaforma complessa dotata di:

- Componenti verticali a supporto di specifici processi gestionali (Sistema Accreditamento, Sistema Informativo Lavoro, Sistema Monitoraggio, ecc.)

- Moduli trasversali che consentono la condivisione di servizi, la diffusione del patrimonio informativo gestito all'interno dell'ecosistema (Collaboration Platform, Profile Manager, Sistema Documentale, ecc.).

Nel seguito viene evidenziato mediante un High Level Diagram una visione d'insieme dei moduli applicativi e infrastrutturali inclusi nel contesto operativo di riferimento della piattaforma SILF.

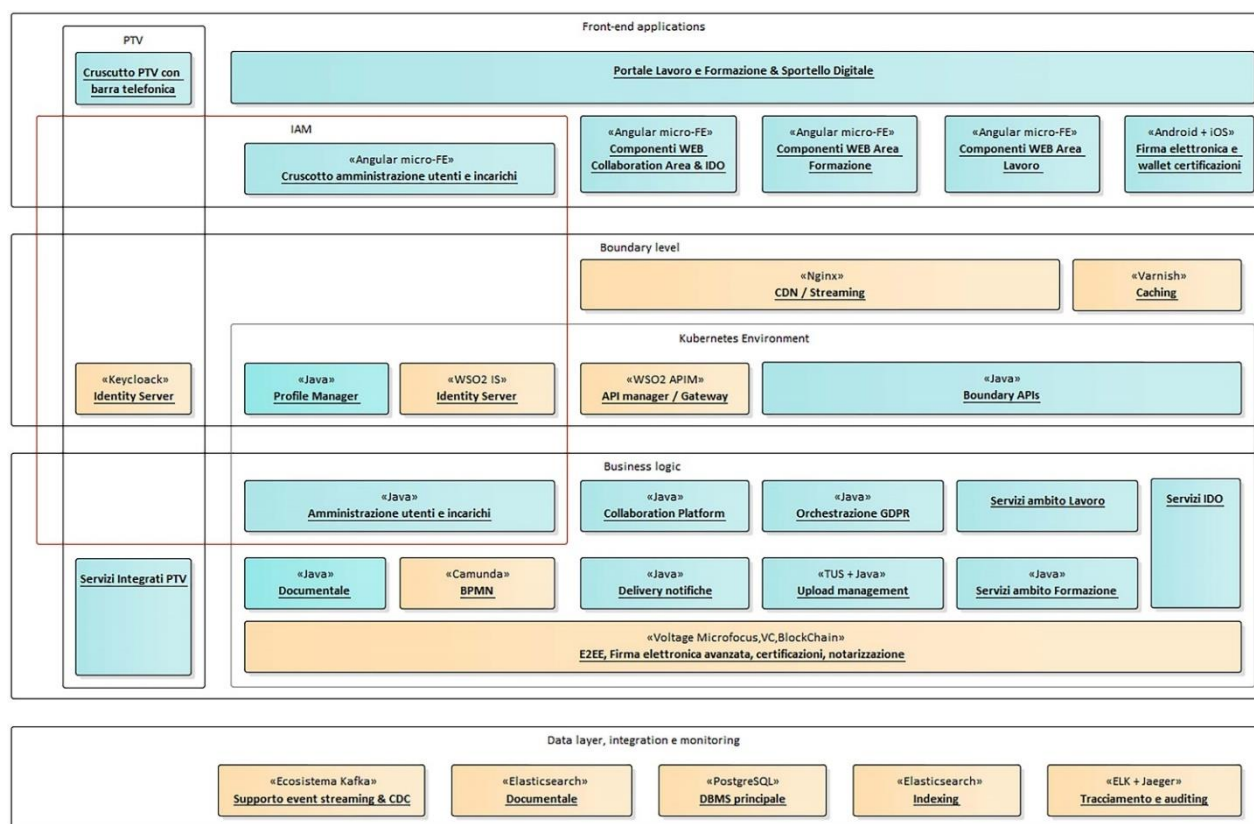


Figura 2 – Modello di insieme degli applicativi del Sistema Informativo Lavoro e Formazione (SILF)

Nel seguito vengono riportate le informazioni relative agli applicativi che rientreranno nella baseline applicativa all'interno dell'area "Formazione e Lavoro", elencando gli applicativi presenti, i relativi orari di erogazione dei servizi richiesti e la eventuale necessità di garantire servizi di supporto specialistico ICT dedicato.

1.2.2.1 Portale SILF

Il Portale Web del sistema SILF è lo strumento utile per la diffusione dei servizi e dei contenuti informativi al cittadino, in ambito lavoro e formazione. Le funzionalità previste sono orientate alla partecipazione dei cittadini alle attività dei percorsi formativi, oltre a consentire un facile accesso ai servizi dedicati alle aziende ed agli operatori del settore. Il portale è inoltre integrato con un sistema chatbot, che rappresenta l'assistente virtuale per fornire risposte alle richieste di informazioni, da parte dei cittadini, relative ai Centri per l'Impiego o ai corsi di formazione e i tirocini.

Il sistema dispone di un'area pubblica all'interno della quale i cittadini possono consultare i contenuti informativi presenti e di un'area privata alla quale è possibile accedere con autenticazione SPID. All'interno dell'area privata gli utenti possono accedere alle funzioni dedicate alla gestione dei corsi di formazione (conferma iscrizione, conferma presenze), consultare l'elenco degli attestati di formazione conseguiti e ricercare eventuali ulteriori percorsi formativi.

1.2.2.2 Repertorio delle Qualificazioni

Il Repertorio Regionale dei Titoli e delle Qualificazioni (RRTQ) contiene gli standard professionali e formativi relativi alle qualificazioni regionali afferenti al Repertorio Nazionale, nonché gli standard relativi a percorsi di Abilitazione per l'accesso ad attività e professioni riservate.

Le Qualificazioni contenute nel RRTQ costituiscono il riferimento primario per la programmazione dell'offerta formativa regionale finalizzata ad accrescere le competenze Tecnico-Professionali sia dei soggetti disoccupati/inoccupati che dei soggetti occupati residenti nel territorio regionale.

Il sistema prevede la sincronizzazione dei contenuti con la Banca dati nazionale (Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni, oltre ad offrire la possibilità di gestire standard e tipologie di contenuti di livello regionale.

Il sistema si configura dunque come un "oggetto" dinamico e costantemente aggiornabile sulla base dei fabbisogni professionali e formativi del contesto produttivo regionale, al fine di facilitare la progettazione dell'offerta formativa in coerenza con tali fabbisogni, permettere l'erogazione dei servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze comunque acquisite e facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

1.2.2.3 Nuovo Sistema di Accredimento

Gli Organismi che organizzano ed erogano corsi di formazione professionale finalizzati alla qualificazione, specializzazione professionale, formazione permanente, formazione abilitante, istruzione e formazione tecnica superiore e alta formazione nonché ai percorsi del sistema di Istruzione e Formazione Professionale (leFP) regionale, finanziati e/o riconosciuti nell'ambito del sistema delle qualifiche professionali, devono essere accreditati ai sensi della Delibera della Giunta regionale n° 136 del 22/03/2022.

Attraverso il sistema di gestione del processo di accreditamento l'Amministrazione riconosce a un soggetto pubblico e/o privato (Enti di Formazione e Agenzie per il Lavoro) la possibilità di progettare, organizzare e fornire corsi e/o interventi di formazione sia attraverso finanziamenti pubblici sia in regime di autofinanziamento, oppure l'erogazione dei servizi per il lavoro.

Le aree secondo le quali i soggetti possono effettuare richiesta sono suddivise in tre sezioni:

- Sezione A: soggetti che offrono specifici percorsi formativi di istruzione e formazione professionale (percorsi del sistema leFP regionale, dell'istruzione e formazione tecnica superiore e dell'alta formazione), oltre alle funzioni di cui alla sezione B
- Sezione B: soggetti che offrono percorsi finalizzati alla qualificazione, specializzazione professionale, formazione continua, formazione permanente e formazione abilitante
- Sezione C: soggetti che erogano servizi per il lavoro.

Il sistema offre dunque, da un lato, le funzioni utili alla presentazione delle domande di accreditamento e dall'altro il supporto per l'Amministrazione ad effettuare le verifiche documentali e di congruità utili alla definizione dell'ammissibilità.

1.2.2.4 Sistema di Monitoraggio

Il sistema di monitoraggio supporta il processo di gestione e controllo dei percorsi formativi Regionali, sia Finanziati sia Autofinanziati.

Il processo si sviluppa secondo tre macro-fasi nel seguito descritte:

- progettazione del percorso formativo attraverso l'articolazione in unità di competenza, così come referenziate nell'ambito del Repertorio. La fase si conclude con l'inserimento delle informazioni concernenti la durata del percorso formativo;

- avvio e gestione, che consente agli enti erogatori di inserire le informazioni dei discenti, docenti, tutor delle aule, dei laboratori;
- chiusura, che consente di gestire la sessione valutativa finale ed il rilascio delle relative attestazioni generate dal sistema.

1.2.2.5 Collaboration Platform

La componente Collaboration Platform ha lo scopo di mettere in comunicazione tutti gli attori (dipendenti di Regione, operatori dei CPI, operatori dei servizi per il lavoro – Agenzie per il lavoro enti di formazione, cittadini) coinvolti nell'erogazione dei servizi offerti dalla piattaforma SILF.

Il sistema si compone dei seguenti moduli logici:

- Rubrica Utenti; per la gestione delle anagrafiche presenti nel sistema.
- Gestione Appuntamenti; uno strumento messo a disposizione degli operatori che accedono alla Collaboration Area, che permette la creazione di appuntamenti tra gli operatori stessi oppure tra operatori e cittadini.
- Gestione Video-chiamata; permette agli utenti una comunicazione, tramite video-chiamate.
- Gestione Attività; uno strumento di tracciamento delle attività.
- Gestione Segnalazioni, strumento che permette a tutti i cittadini di inviare segnalazioni, domande, richieste di informazioni ed etc. Le segnalazioni possono essere consultate e lavorate dagli utenti della piattaforma.

1.2.2.6 Profile Manager

In un'ottica di massimizzazione del livello di sicurezza, il concetto autorizzativo ricopre un ruolo di primaria importanza, in quanto aiuta a stabilire privilegi sufficienti per consentire agli utenti finali di svolgere le proprie mansioni lavorative oltre a fornire una gestione e manutenzione semplificata.

Il profile manager si configura dunque come la componente applicativa che ha come obiettivo quello di gestire la profilazione utente attraverso la definizione di ruoli ed incarichi, nonché la gestione di gruppi e organizzazioni interne alla struttura di riferimento.

Dispone di un'interfaccia di management, accessibile agli operatori che hanno competenza sulle attività, che consente la gestione e la consultazione dei dati presenti nel sistema, e di una componente di back-end utile all'integrazione delle logiche di profilazione all'interno dei sistemi integrati.

1.2.2.7 ClicLavoro

Il Sistema rappresenta il servizio di front-end per i servizi on line ai cittadini, alle imprese e agli operatori privati della rete regionale dei servizi per il lavoro.

Il sistema fornisce servizi web di adesione dei destinatari e di scelta degli operatori, i servizi per gli operatori riguardanti le attività di convocazione, profiling e gestione dei moduli di partecipazione previsti (SAP, Dichiarazione di Immediata Disponibilità telematica, Prospetto Informativo Disabili), i servizi di compilazione e validazione dei moduli di monitoraggio fisico e finanziario delle attività svolte dai soggetti attuatori, i servizi per l'inserimento e la gestione di CV e offerte di lavoro, la reportistica per l'estrazione dei dati per la gestione back office e di monitoraggio fisico delle misure erogate.

1.2.2.8 Sistema Informativo Lavoro (SIL)

Sistema di Back Office per l'erogazione di servizi da parte degli operatori del settore, per l'occupazione e lo sviluppo imprenditoriale della Regione Campania. Consente la gestione ed il monitoraggio delle pratiche inserite, dal sistema stesso o dai cittadini attraverso cliclavoro e contiene il layer di comunicazione verso i sistemi nazionali (Anpal, MLPS).

1.2.2.9 Incontro Domanda Offerta (IDO)

La componente implementa un modello avanzato di ricerca in grado di fornire agli operatori suggerimenti, basati su criteri di «congruità», per favorire il matching tra la domanda e l'offerta di lavoro.

Il sistema offre servizi di ricerca per favorire l'incontro tra le skill del cittadino presenti nel CV e le offerte disponibili di lavoro (Job vacancies) e Dashboard di analisi delle distribuzioni territoriali delle qualifiche professionali inserite dai cittadini nei propri CV e inserite dalle aziende nelle offerte di lavoro.

1.2.2.10 Piattaforma Telefonica Virtuale (PTV)

La Piattaforma Telefonica Virtuale è il canale di comunicazione tra cittadini e operatori dei CPI che dispone di un canale IVR di instradamento delle chiamate telefoniche e che consente l'acquisizione delle comunicazioni vocali e la registrazione dei motivi di chiamata espressi in linguaggio naturale.

Le chiamate ricevute e le registrazioni effettuate sono analizzate al fine di creare una base di conoscenza utile all'erogazione di servizi di instradamento automatico, a fronte di ciascuna chiamata (es: link a specifiche funzioni informative di sistema accessibili da portale, link alle FAQ, link alla modulistica), senza necessariamente fare ricorso all'operatore.

1.2.2.11 Comunicazioni Obbligatorie

Il Sistema consente ai soggetti accreditati, datori di lavoro pubblici e privati, di adempiere agli obblighi di comunicazione di instaurazione, proroga, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro. Dispone di apposite funzionalità utili quali quelle nel seguito elencate:

- All'invio delle comunicazioni attraverso maschere web aderenti ai modelli Unificato_LAV, Unificato_SOMM, Unificato_URG, Var_Datori
- All'upload di file in modalità massiva, ovvero contenenti più comunicazioni in formato XML compresse in un file con estensione "ZIP"
- Alla rettifica ed eliminazione delle comunicazioni effettuate
- Alla gestione (salvataggio, ricerca) delle comunicazioni inviate e da inviare
- Alla creazione di credenziali per utenti delegati

1.2.2.12 Prospetto Informativo Disabili

Il sistema consente l'invio telematico dei Prospetti Informativi relativi alla gestione dei lavoratori disabili di cui alla Legge 68/99, con il quale i datori di lavoro, pubblici e privati, comunicano entro il 31 gennaio di ciascun anno agli uffici competenti la loro situazione occupazionale ai fini dei successivi adempimenti di legge.

1.2.2.13 Cruscotto Operatori

Il servizio prevede l'accesso (mediante sistema SPID di autenticazione unica regionale) ai diversi operatori privati accreditati in Campania per acquisire i dati necessari alle richieste di pagamento.

Attraverso le apposite funzionalità disponibili, gli operatori dell'Amministrazione possono valutare le istanze di pagamento inviate mediante la piattaforma ed hanno inoltre accesso alla gestione e visualizzazione di un cruscotto di monitoraggio della spesa/impegni rispetto alla programmazione finanziaria dei vari progetti ammessi al pagamento.

1.2.2.14 Osservatorio Mercato del Lavoro

L'Osservatorio del Mercato del Lavoro ha lo scopo di implementare funzionalità statistiche e di monitoraggio del mondo del lavoro. Integra le basi di conoscenza locali con altre base dati provenienti da ulteriori Sistemi Nazionali, al fine di mettere a fattor comune le informazioni del mondo del lavoro, della formazione (finanziata e autofinanziata) e del sistema domanda/offerta.

I dati analitici presenti sono strutturati secondo otto quadri informativi che hanno l'obiettivo di fotografare il mercato del lavoro da molteplici punti di vista:

1. Quadro su contesto regionale: inquadrare l'andamento del mercato del lavoro nel territorio al fine di poterne individuare tendenze, fragilità, criticità, opportunità.
2. Quadro sui Soggetti Adulti Disoccupati e/o in Condizione di Svantaggio: misurare i livelli di impiego, l'offerta e gli eventuali gap di competenze in contesti a basso contenuto innovativo, qualifiche medio-basse e/o a scarsa scolarità al fine di supportare l'individuazione e la valutazione di politiche di reskilling e/o digitalizzazione di base
3. Quadro sulla Condizione dei Giovani: misurare i livelli di impiego e il tasso di abbandono scolastico, universitario, formativo, in funzione del settore, del percorso e delle caratteristiche socioeconomiche dei giovani, individuando eventuali gap tra domanda ed offerta, finalizzati a supportare le organizzazioni formative nell'aggiornamento dei percorsi formativi e nel contrasto all'abbandono anticipato delle attività, nonché l'individuazione di politiche efficaci per supportare i soggetti in difficoltà, ma anche i settori in crescita
4. Quadro sulla Parità di Genere: misurare i livelli di impiego, l'offerta e gli eventuali gap di competenze ed opportunità in base al genere, al fine di supportare l'individuazione e la valutazione di politiche finalizzate al raggiungimento della parità di genere e di non discriminazione
5. Quadro sull'Ambito Innovazione e Trasferimento Tecnologico: misurare l'offerta di competenze regionali di matrice tecnologica, i livelli di domanda ed i contesti di impiego per questa tipologia di competenze, rilevare eventuali gap, supportare la valutazione e la definizione di policy e misure di intervento ed accelerazione del mercato del lavoro in ambito innovazione e nuove tecnologie
6. Quadro sul Tessuto Produttivo: mappare i settori merceologici in condizione di particolare criticità, anche in funzione delle caratteristiche delle singole aziende al fine di supportare l'individuazione di politiche di rilancio industriale e/o di reskilling dei dipendenti e degli imprenditori
7. Quadro sull'Offerta Lavorativa sul web: misurare l'effettiva domanda di lavoro, valutare l'evoluzione di questa domanda, ridurre il time-to-market delle analisi e delle decisioni ed effettuare analisi multidimensionali (tipo di occupazione, skill, settore, ecc.)

8. Quadro sull'Orientamento Scolastico, Formativo e Universitario: supportare le scelte di genitori e allievi nella scelta di istruzione e formazione del secondo e del terzo ciclo.

1.2.3 AREA "CULTURA CAMPANIA"

La piattaforma è stata segmentata da un punto di vista logico in un insieme di sistemi locali integrati. I componenti previsti possono essere logicamente raggruppati in moduli tematici caratterizzati da competenze specifiche e a volte legati ad un ambito tecnologico particolare. Nel seguito viene riportata una rappresentazione che fornisce una visione d'insieme degli ambiti operativi e tecnologici che sono stati considerati per il disegno, la realizzazione e la messa in opera della piattaforma. La dimensione e la complessità dei business case supportati conducono naturalmente ad una offerta tecnologica molto ampia e ad una struttura logica complessiva estremamente modulare dove molti componenti sono soggetti a riutilizzo nell'ambito di diverse verticalizzazioni tra quelle previste per la piattaforma.

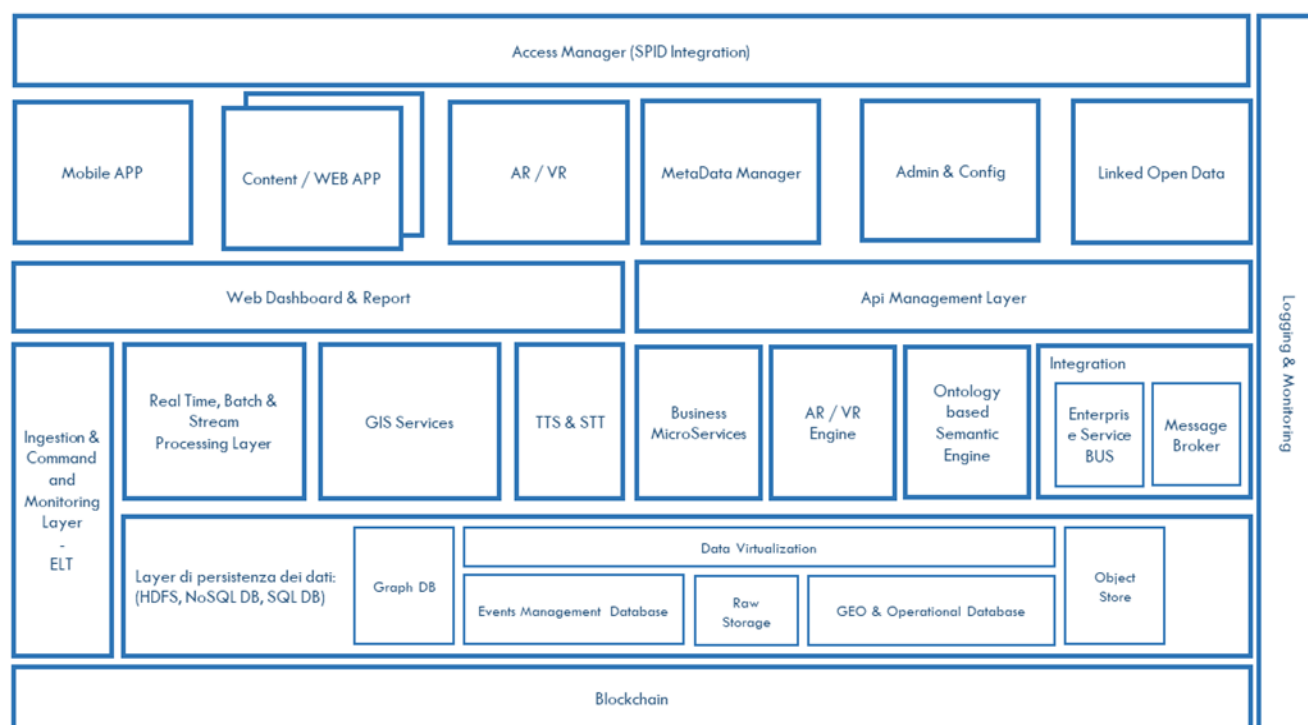


Figura 3 - Modello di insieme degli applicativi dell'Ecosistema Cultura

Di seguito vengono riportate le informazioni relative agli applicativi che rientreranno nella baseline applicativa all'interno dell'area "Ecosistema Cultura", elencando gli applicativi presenti, i relativi orari di erogazione dei servizi richiesti e la eventuale necessità di garantire servizi di supporto specialistico ICT dedicato.

1.2.3.1 Digital Library

La Digital Library è una componente dell'ecosistema della cultura con lo scopo di catalogare, diffondere e curare il materiale digitale. Essa è composta da una serie di micro-servizi, ognuno con specifici requisiti tecnici e funzionali. Gli obiettivi principali della Digital Library sono i seguenti:

- Memoria Storica: Conservare le risorse digitali per prolungare l'esistenza di un documento o di una risorsa digitale.
- Lavorazione: creazione di categorie strutture per promuovere i contenuti, creandone delle miniature e / o aggregandoli.

- Divulgazione: offrire le funzionalità alle applicazioni che accedono ai contenuti di poterli visionare in logica multi-device.
- Riproduzione: proteggere il contenuto affinché non possa essere riprodotto e / o alterato.

1.2.3.2 Core Data

Viene integrato in molti degli altri moduli della piattaforma per consentire l'accesso semplificato ai dati core della piattaforma e la navigazione dei collegamenti identificati. Presenta un set di micro-servizi di base capaci di interpretare il traffico di informazioni disponibile nei flussi di ingestion con lo scopo di identificare, storicizzare e collegare le entità incluse nel suddetto modello dati. Oltre alla gestione del modello dati trasversale, il modulo consente la gestione centralizzata di un secondo strato informativo che possa coadiuvare al meglio le esigenze applicative della piattaforma e che supporti la gestione dei contenuti redazionali quali eventi culturali, percorsi culturali, locandine ed altro. È anche possibile distinguere un ulteriore set di micro-servizi dedicati alla gestione delle entità informative correlate o che decorano il modello dati trasversale.

1.2.3.3 App BiblioArCCA

La mobile App BiblioArCCA è una componente del progetto Ecosistema Cultura Campania, che permette all'utente in mobilità di consultare il catalogo bibliografico. L'utente attraverso l'utilizzo delle funzionalità offerte dalla App potrà in totale autonomia effettuare:

- ricerca dei titoli e dei beni presenti nel catalogo;
- selezionare un elemento ottenuto dalla ricerca per visualizzare il dettaglio della scheda bibliografica con informazioni utili alla consultazione;
- consultare tramite visione su mappa, o alternativamente lista, le biblioteche dislocate sul territorio e vicine alla sua posizione corrente. Dal dettaglio della singola biblioteca sarà possibile avviare il navigatore di sistema esterno all'applicazione mobile per ottenere indicazioni su come raggiungerla.

1.2.3.4 Gestione Open Data

Nell'ambito del progetto sono stati elaborati contenuti digitali, con relativa descrizione di differenti materiali selezionati dalla Regione Campania. I dataset e le risorse digitali acquisiti, oltre ad implementare la base dati di Regione Campania in ambito culturale, sono stati utilizzati per la specializzazione del modello dati trasversale volto alla creazione delle seguenti Superauthorities: person, family, placename, corporate body, cultural-entity. I dati ottenuti in ambito sono poi pubblicati come Open data di livello 3, sotto forma di CSV. L'Implementazione della produzione di Linked Open Data (LOD) in ambito ABAP (Sistema Informativo Culturale Archeologia, belle arti e paesaggio), nonché di Open data di terzo livello, per tutti i restanti ambiti, per rendere i dati liberamente accessibili online al fine di arricchire la conoscenza del patrimonio.

1.2.3.5 Percorsi e Scene 3D

Il modulo di Gestione delle Scene 3D consente la gestione dell'intero ciclo di vita della scena, al fine di realizzare, mediante un sistema semplice ed intuitivo, una risorsa che garantisca un'esperienza immersiva ed accattivante. Il sistema di gestione di Scene 3D prevede tre tipologie di utenze che potranno accedere alle funzionalità proposte dal sistema in funzione dei permessi associati all'utenza stessa:

1. **Responsabile**, che avrà accesso a tutte le funzionalità messe a disposizione. Principalmente si occuperà della creazione della scena 3D e della sua approvazione;
2. **Curatore**, che sarà essenzialmente designato alla ricerca dei contenuti utilizzati per l'allestimento della scena e alla chiusura dell'attività di allestimento;
3. **Operatore Creatore Scene 3D**, che sarà l'utente a cui è assegnato l'allestimento della scena, la definizione di supporti e degli eventi che caratterizzano la scena.

La gestione dei Percorsi consente di creare un tour digitale tra opere e beni come aggregazione del patrimonio culturale censito e messo a disposizione dai vari sottosistemi della piattaforma Ecosistema Cultura, rendendoli fruibili in diverse modalità di visualizzazione. Il sistema di gestione dei Percorsi prevede due tipologie di utenze che potranno accedere alle funzionalità proposte dal sistema in funzione dei permessi associati all'utenza stessa:

- **Responsabile**: ha accesso a tutte le funzionalità messe a disposizione, essendo il principale attore della gestione dei Percorsi
- **Curatore**: è essenzialmente designato alla realizzazione della mappa concettuale che definisce un Percorso

1.2.3.6 Sistema Informativo Culturale Archivistico (SIC)

Il Sistema Informativo Culturale (SIC) Archivistico costituisce il grande archivio digitale. Il SIC archivistico consentirà di:

1. Creare, aggiornare e disseminare su Ecosistema schede informative su risorse e beni archivistici.
2. Cercare "contenuti di Ecosistema" attraverso l'utilizzo di servizi remoti.
3. Importare ed esportare beni archivistici da sistemi esterni nello standard ICAR.

1.2.3.7 SIC Bibliografico

Il Sistema Informativo Culturale (SIC) Bibliografico si occupa della gestione delle schede relative alle risorse bibliografiche. La gestione delle risorse bibliografiche presenti nel sistema è diversificata in funzione della modalità con cui la scheda stessa è stata acquisita:

1. risorse bibliografiche create utilizzando l'interfaccia utente di creazione risorsa bibliografica proposta nel sistema e basata sul Record Making MODS;
2. risorse bibliografiche importate dai poli SBN. Le schede che appartengono a questo gruppo saranno in sola lettura, con la possibilità di collegarvi altri record bibliografici, dati di esemplare e risorse digitali.

1.2.3.8 SICA BAP

ABAP (Sistema Informativo Culturale Archeologia, belle arti e paesaggio) è uno dei domini dell'ecosistema, insieme ad Archivistico e Bibliografico. Il SIC ABAP si occupa della gestione delle schede relative alle risorse ABAP.

1.2.3.9 AppXR

L'applicazione denominata AppXR, attraverso l'utilizzo di tecnologie di Extended Reality, permette all'utente di fruire dei contenuti e delle risorse culturali messe a disposizione dalla piattaforma. Verticalizzato per i tre client Web, Mobile e VR, l'utente che utilizza l'applicazione può immergersi in esperienze 3D attraverso l'interazione con opere e luoghi fedelmente riprodotti attraverso tecniche di scansione e fotogrammetria avanzata. L'App XR,

che funge da visualizzatore, prevede interazioni differenti per i tre client, offrendo un diverso livello di immersività. Ad esempio, il client Web offre un'esperienza meno immersiva ma accessibile direttamente da browser; il client Mobile offre un livello intermedio di immersività in cui l'utente utilizza le gesture che usa abitualmente con lo smartphone per muoversi nella scena; il client VR offre un'esperienza completamente immersiva, prevedendo l'utilizzo dell'Head Mounted Display (HMD) e consentendo all'utente di visualizzare l'ambiente virtuale in prima persona attraverso l'interazione a mano libera al posto dei controller.

1.2.3.10 App Cultura

Il progetto Ecosistema Digitale per la Cultura prevede la realizzazione dell'app Cultura, un'app dedicata alla scoperta dei beni e dei luoghi della cultura del territorio. L'app Cultura prevede l'integrazione con l'App XR sia per la consultazione di una risorsa digitale di tipo 3D o VR, che per attivare una delle funzioni AR disponibili. Inoltre, l'app sarà uno strumento in grado di supportare gli utenti con disabilità, in particolare, attraverso audioguide e strumenti di lettura dei testi (TTS).

1.2.3.11 Super Authority

Una Super Authority è un'entità di Ecosistema rappresentante la sintesi ed integrazione critica (sia di concetto che di informazioni) di tutte le sue occorrenze specialistiche provenienti dai vari domini verticali. Il Modulo di gestione delle Super Authority permette all'utente di agire in maniera critica sulle proposte di Super Authority fornite dal sistema e di modellare le informazioni che le caratterizzano - provenienti dai vari contesti verticali di dominio— anche per finalità divulgative non specialistiche.

1.2.3.12 Profile Manager

Il Profile Manager è un sistema di profilazione dove le principali funzioni sono:

- la gestione più semplice degli utenti e dei gruppi rispetto a quanto fornito dalla console di amministrazione di WSO2IS, molto efficace ma complessa e difficile da adoperare.
- micro-profilazione:
 - gestione delle organizzazioni: offre la possibilità di profilare gli utenti in base alle unità organizzative (dominio);
 - gestione ruoli: permette di gestire i ruoli a grana più fine rispetto a quanto possibile con WSO2IS;
 - gestione dei gruppi: gestione dei gruppi e della relativa visibilità dei dati;
 - action: la gestione dei permessi di lettura e scrittura sui dati.

1.2.3.13 Portali di fruizione dei contenuti

Il portale di fruizione dei contenuti è un modulo sviluppato in modo da essere centralizzato, efficace e che rende fruibile tutti gli eventi culturali organizzati dai diversi attrattori presenti sul territorio e aderenti all'ecosistema della cultura, fornendo:

- all'utente, un ambiente unico dal quale attingere informazioni su eventi afferenti a diverse categorie e non obbligarlo a ricercare informazioni frammentate e dispersive. Inoltre, la ricerca è facilitata grazie alla presenza di filtri, suggerimenti e tipologie predefinite messi a sua disposizione.

- agli editor, che possono inserire i contenuti al suo interno, uno strumento standardizzato e conforme alle linee guida AgID e del MiBAC.

1.2.3.14 Piattaforma Servizi Vocali e Indicizzazione

La piattaforma multiservizi dispone di tecnologie vocali e/o linguistiche innovative per la gestione di contenuti digitali eterogenei; in particolare essa è caratterizzata dalla capacità di orchestrazione software Speech To Text (STT), Text To Speech (TTS), Machine Translation (MT). La piattaforma abilita trasversalmente all'intero ecosistema l'ingaggio dei workflow di trascrizione, sottotitolazione, traduzione e sintesi vocale automatica di contenuti digitali veicolati in casi d'uso eterogenei. Al fine di poter soddisfare le ricerche dei vari portali tematici sul dominio trasversale, bisogna indicizzare le informazioni presenti sul grafo, de-normalizzandole e riorganizzandole in funzione delle ricerche che devono essere effettuate su questo dominio.

1.2.3.15 Sistema Amministrazione Utenti

Il Sistema di Amministrazione è il componente dell'ecosistema della cultura a cui è demandato il compito di gestire gli Istituti, intesi come Enti che aderiscono in maniera attiva all'ecosistema e, gli utenti con i ruoli per poter operare su di essi. Nel seguito vengono indicate le funzionalità:

- Gestione degli Istituti
- Gestione degli Utenti
- Gestione dei Ruoli

1.2.3.16 Artec card

L'aggiornamento dell'app Campania Artec card prevede l'implementazione di nuove funzionalità per la gestione della vendita e dell'acquisto degli abbonamenti:

- Vetrina Abbonamenti Acquistabili: Inserimento delle card di anteprima degli abbonamenti vendibili nella vetrina.
- Dettaglio Abbonamento Acquistabile: realizzazione della pagina di dettaglio dell'abbonamento da acquistare.
- Acquisto Abbonamenti: gestione del carrello per l'acquisto degli abbonamenti.
- Sezione "I miei Abbonamenti": realizzazione della nuova sezione "I miei abbonamenti".
- Dettaglio "Il mio abbonamento": realizzazione della pagina di dettaglio dell'abbonamento acquistato con QR Code e dati principali.

1.2.4 AREA "TRASPORTI CAMPANIA"

La Regione Campania in qualità di soggetto attuatore, in linea con quanto previsto dal Piano Triennale 2022 – 2024 e precedentemente con il Piano 2020-2022, ha iniziato un percorso di innovazione e digitalizzazione degli ecosistemi regionali ponendosi nel ruolo di facilitatore, coordinatrice e controllore dei servizi di mobilità, con l'obiettivo di assumere la governance di tutti i servizi offerti di Mobilità Regionale, che preveda e integri sistemi con regole organizzative, tecniche e di business, tali da costituire un acceleratore per lo sviluppo di nuovi servizi in un contesto di concorrenza aperta.

A tal proposito nel seguito vengono elencati e dettagliati gli applicativi parte dell'Ecosistema di Mobilità Regionale.

1.2.4.1 Sistema di Vendita Regionale (SVR)

Il Sistema di Vendita Regionale (SVR) è l'insieme coordinato e integrato dei sistemi, sottosistemi e dispositivi, di terra e di bordo, periferici e centrali, fissi e portatili, hardware e software, atti a gestire e regolare, in forma automatizzata tutte le interazioni volte alla definizione delle tariffe, vendita dei titoli di viaggio, definizioni dei media, ripartizione degli introiti e fruizione dei servizi di trasporto.

Il sistema SVR è costituito da un componente centrale denominato Centro di Controllo e dai seguenti Canali di Vendita:

- Modulo di gestione centrale (CCA Centro di Controllo): garantisce, secondo regole di autenticazione e gestione degli adeguati privilegi, l'accesso alle procedure di clearing/consuntivazione dei dati rispetto alla presenza di più operatori (TPL, sosta, etc.).
- Modulo di emissione smartcard (IIS).
- Modulo Vendita (biglietteria, B2C, integrazione con i canali esterni).
- Modulo di servizi batch.
- Modulo di rendicontazione.

La gestione e interoperabilità dei moduli succitati con le **Ticketing Vendor Machine (TVM)** devono intendersi escluse dall'oggetto del presente Piano dei Fabbisogni.

1.2.4.2 Europay Mastercard Visa (EMV)

Il motore di account based ticketing e calcolo della best fare EMV, utilizzato dal Sistema di Vendita Regionale è basato sulla piattaforma MOOVA, pensata da Almoviva per la mobilità integrata, modulare e seamless in grado di connettere diverse modalità di trasporto in un unico e avanzato framework tecnologico per una mobilità facile, veloce, interconnessa e flessibile.

Nella gestione di questo modulo/applicativo non devono essere considerate le attività oggetto di questo Piano dei Fabbisogni che ricadono sui sistemi nel seguito elencati:

- *Software dei validatori*
- *Concentratore Unico Campania*
- *Moduli NEXI (Acquirer e Payment)*

1.2.4.3 I.ter Mob

Il sistema I.Ter Mobility è la piattaforma di comunicazione che ha il compito di raccogliere i flussi provenienti dai mezzi di trasporto e di trasferirli, in base alla tipologia delle informazioni, al Sistema di Monitoraggio regionale (SMR) per la localizzazione dei mezzi e la certificazione del servizio, oppure al Sistema di Vendita regionale (SVR), nel caso delle validazioni dei titoli di viaggio. Consente anche l'invio a bordo di informazioni necessarie per l'erogazione dei servizi di mobilità, generate a livello centrale.

1.2.4.4 Regional Access Point (RAP)

Il modulo RAP (Regional Access Point), basato sulla piattaforma MOOVA ha il compito di esporre tramite opportune API al concentratore nazionale NAP (National Access Point) i dati della mobilità regionale in formato NeTEx (dati statici, articolati su due possibili livelli) e, in prospettiva, secondo il protocollo SIRI (dati dinamici).

1.2.4.5 Integration Layer (IL)

L' Integration Layer, detto anche Piattaforma di Integrazione, rappresenta uno strato software che consente non solo di disaccoppiare il Sistema di Vendita Regionale da tutti i possibili canali e soggetti interessati alla vendita dei servizi TPL, ma in senso più generale rappresenta la base per abilitare stakeholder esterni a condividere e ricevere informazioni relative al catalogo e ai servizi di vendita di prodotti TPL e complementari, attraverso una serie di API standard, rispettando gli opportuni paradigmi di sicurezza.

1.2.4.6 Mobility as a Service Integrator (MaaS)

La piattaforma di MaaS Integrator della Regione Campania, basata sulla piattaforma MOOVA, è lo strumento tecnologico che consente alla Regione Campania di svolgere il ruolo di aggregatore e integratore regionale per i servizi del paradigma Mobility as a Service (MaaS).

La piattaforma è costituita dai seguenti moduli:

- *Gestione offerta MaaS (ricerca tariffe, viaggi cliente)*
- *Journey Planner engine*
- *Data Integration Management (dati rete e orari regionali)*
- *Infomobility (servizi centrali)*
- *Control Room / Key Performance Indicator (KPI) / Dashboard*

1.2.4.7 Scabec – Sistema di vendita beni culturali campani

Il sistema di vendita Scabec consente la vendita di ticket di accesso ai musei supportati dall'azienda Scabec (Società Campana Beni Culturali). I moduli / applicativi che devono essere oggetto delle attività del Piano dei Fabbisogni sono:

- *Sistema di vendita centrale (compreso il canale B2C)*
- *App mobile di controlleria*

Dal presente Piano dei Fabbisogni devono intendersi tutte le attività che afferiscono all'**App mobile di vendita B2C**.

1.2.4.8 CRM - AIR Campania

CRM - AIR Campania è la piattaforma che consente di gestire le informazioni anagrafiche dei clienti, i servizi di post-vendita (gestione reclami della clientela) nonché la reportistica gestionale e direzionale con focus sui servizi di post-vendita

Nello specifico la piattaforma coprire i seguenti macro-requisiti:

- *Funzionalità anagrafiche:*
 - *Anagrafica Unica Clienti:*
 - *iscrizione cliente da canale intermediato\disintermediato*
 - *modifica anagrafica da canale intermediato\disintermediato*
 - *gestione Consensi GDPR;*
 - *Alimentazione dell'area riservata (nel portale web) di informazioni aziendali eventualmente contestualizzati per il cliente*
 - *Processi di registrazione e autenticazione integrati ed unificati tra CRM e canali esterni*

- *Funzionalità di post-vendita:*
 - *Acquisizione dei reclami da canale intermediato/disintermediato*
 - *Modello di gestione dei Reclami conforme ad aziende operanti nel settore TPL (processo di sospensiva, stati del Reclamo, ecc.)*
 - *Gestione degli SLA secondo quanto richiesto da ART/28*
 - *Funzionalità di reminder e-mail automatici delle pratiche critiche*
 - *Profilazione utente sulla base delle strutture organizzative aziendali*
 - *Elasticità delle regole di visibilità dei dati su base personale, di gruppo o di organizzazione*
- *Funzionalità di reportistica:*
 - *Report e dashboard direzionali con focus clienti AIR Campania*
 - *Reportistica ai fini gestionali e per soddisfare richieste di ART*
 - *Dashboard direzionali con focus Reclami*

1.2.5 AREA "EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA CAMPANIA"

La piattaforma ERP rappresenta la "Piattaforma Telematica" resa disponibile da Regione Campania agli Enti preposti come l'Agenzia Campana per l'Edilizia Residenziale (ACER) e i Comuni, nonché dei cittadini ed ha l'obiettivo di attuare il Regolamento Regionale del 28 ottobre 2019, n. 11 "Nuova disciplina per l'assegnazione, per la gestione e per la determinazione dei canoni di locazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica" che al fine della programmazione dell'Edilizia Residenziale Pubblica e più in generale per le scelte nel campo delle politiche abitative deve istituire l'anagrafe del fabbisogno abitativo.

Il Portale WEB centralizza l'accesso ai diversi applicativi che rappresentano i servizi disponibili nella piattaforma.

1.2.5.1 IL PORTALE – Landing Page

La Landing Page collegata al sito dell'Assessorato del Governo del Territorio consente di accedere ai vari servizi disponibili a seconda dell'utente collegato. Svolge la funzione di trait d'union tra le varie componenti della piattaforma; consentendo ai cittadini di recuperare le informazioni relative ai bandi per l'edilizia residenziale pubblica e di partecipare ai diversi bandi. Consente agli operatori del settore, quali operatori Regionali, Comunali e ACER di accedere alle applicazioni che compongono la piattaforma, specificatamente al modulo ERP back-office per la supervisione della banca dati degli immobili e dei beneficiari. Gli operatori Regionali potranno accedere al configuratore bandi e avvisi per la gestione dei bandi e delle istanze.

1.2.5.2 Configuratore bandi

Una piattaforma telematica attraverso la quale l'amministrazione potrà gestire uno o più bandi durante tutto il loro ciclo di vita, dalla creazione fino alla chiusura del bando.

Oltre a funzioni di tipo "gestionale" il modulo è corredato da un cruscotto informativo, utile al monitoraggio dell'andamento del bando nelle sue diverse fasi.

1.2.5.3 Avviso ERP

Accedendo a questo servizio si potrà compilare la domanda per richiedere un alloggio di edilizia residenziale

1.2.5.4 Bando fitti

Accedendo a questo servizio si potrà compilare la domanda per richiedere il contributo economico in ausilio al fitto di locazione.

1.2.5.5 Gestore deleghe

Accedendo a questo servizio il cittadino potrà gestire le proprie deleghe. Mentre l'amministrazione potrà configurare i parametri per la gestione delle deleghe.

1.2.5.6 Anagrafe del patrimonio

Accedendo a questo servizio l'utente delle pubbliche amministrazioni potrà visualizzare il patrimonio di edilizia residenziale pubblica ad esso associato.

Fornisce le funzionalità di import/export dei dati nonché la ricerca e le operazioni di inserimento, modifica e cancellazione. Infine, permette agli operatori comunali di procedere con l'assegnazione degli immobili ai cittadini che risultano, alla fine del bando, assegnatari.

1.2.6 ALTRE INIZIATIVE IN CORSO

Nel seguito vengono descritti gli applicativi che attraverso iniziative di digitalizzazione dell'Ente regionale, l'amministrazione sta portando avanti e che saranno parte della baseline applicativa, sostituendo i corrispettivi applicativi già presenti e ormai obsoleti tecnologicamente e dal punto di vista della gestione dei processi che saranno ulteriormente semplificati.

1.2.6.1 Il nuovo Portale Istituzionale & Amministrazione Trasparente

Il nuovo Portale Istituzionale è composto da un front-office, accessibile a tutti gli utenti e da un back-office, accessibile solo agli utenti abilitati alla gestione del portale. Per entrambe le componenti il Content Management System (CMS) individuato, per la consultazione da parte degli Utenti e per l'inserimento e l'aggiornamento dei contenuti da parte dei redattori è rappresentato da Drupal. La realizzazione segue i trend più attuali in tema di comunicazione digitale ed è in linea con la normativa vigente in tema di usabilità, accessibilità, content/service design, privacy e trasparenza (in applicazione delle linee guida AgID per i siti web e i servizi della PA). Particolare importanza è stata attribuita alla chiarezza espositiva delle informazioni e alla facile fruizione dei servizi. Il nuovo Portale Istituzionale include la sezione "Amministrazione Trasparente" il cui scopo è garantire la totale accessibilità ai dati e ai documenti in possesso della pubblica amministrazione, nel caso specifico della Regione Campania, con l'obiettivo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli stessi e dare agli utenti l'accesso agli strumenti di controllo sulle attività delle istituzioni e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. L'architettura del portale istituzionale della Regione Campania è a micro-servizi e distribuita. La comunicazione tra i servizi è basata su HTTPs tramite le API RESTful, passando i dati in formato XML\JSON, spesso attraverso una coda di messaggi, quando è necessario garantire l'affidabilità ed il disaccoppiamento. I singoli microservizi sono generalmente trattati in modo asincrono, innescati da un evento come una chiamata ad una API o un inserimento di un dato in coda (Event Driven Architecture).

1.2.6.2 Il nuovo Protocollo Informatico

Il nuovo Protocollo Informatico consente il controllo completo dell'iter di protocollazione nell'ambito dell'organizzazione/amministrazione/ente, permettendo un'agevole gestione delle fasi di registrazione, smistamento, lavorazione e consultazione. Il sistema consente di svolgere, in modo efficace e conforme alla

normativa vigente, le principali attività di protocollazione come: registrazione, classificazione, segnatura, assegnazioni per competenza e conoscenza, ricerca, report, fascicolazione, Posta elettronica certificata (PEC). Il Nuovo Protocollo informatico sarà accessibile come web app senza che alcuna necessità di installare applicazioni/applicativi lato client. L'applicazione ha un'architettura a micro-servizi composta da N servizi sviluppati in maniera indipendenti secondo il principio della singola responsabilità. I vantaggi principali di questo tipo di architettura sono: alta scalabilità, facilità di mantenimento, correzione e aggiornamento ed eliminazione dei singoli punti di guasto. Il front-end è realizzato con il framework Angular e per ottemperare ai requisiti di stile, accessibilità e usabilità previsti per le PA, verrà utilizzata la libreria Bootstrap Italia che costituisce un modo semplice e sicuro per costruire interfacce web moderne, inclusive e semplici da mantenere secondo le indicazioni delle "Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della Pubblica Amministrazione" e del relativo "Manuale operativo di design".

1.2.6.3 Sinfonia Atti

Il sistema Sinfonia Atti ha l'obiettivo di sostituire l'attuale DDD per la gestione dei processi legati ai Decreti, alle Delibere di Giunta e di Presidenza e alle Determine Dirigenziali di Regione Campania. Adotta un'architettura incentrata sull'utilizzo del cloud, in particolare attraverso l'adozione delle piattaforme Azure e Microsoft. La piattaforma Azure è emersa come componente dominante per l'hosting, l'identity management e la storizzazione dei metadati di un'applicazione moderna che ha la necessità di evolvere velocemente e scalare in caso di fabbisogno. La piattaforma Microsoft consente di usufruire di una vasta gamma di servizi volti alla storizzazione documentale e alla stesura di documentazione. Sinfonia Atti ha come scopo principale quello di rendere possibile la gestione digitale degli atti amministrativi della Regione Campania ed include un tool documentale basato sull'applicativo Word, che consente agli operatori di creare e compilare template di documento all'interna dell'applicazione stessa. Tutta la documentazione viene storizzata, in specifici percorsi protetti e opportunamente alberati nel prodotto SharePoint Online. Sono incluse le necessarie integrazioni verso componenti on-premise e di terze parti, al fine di garantire la copertura completa di tutti i processi di business presenti all'interno della piattaforma.

1.2.6.4 La Piattaforma di Gestione delle Pratiche (nota anche come "Istanze")

All'interno della Piattaforma di Gestione delle Pratiche (catalogo dei Servizi Digitali di Regione Campania) è stata realizzata l'applicazione per la gestione del ciclo di vita delle istanze di iscrizione al Registro Caregiver. Questa applicazione, che realizza quindi un nuovo Servizio Digitale dell'Amministrazione, permette di mettere a fattor comune le attività che compongono la presentazione di una domanda, l'istruttoria ed il workflow ad essa collegato. Il servizio è composto dal Front-end esposto al cittadino per la presentazione dell'istanza, dal back-end a disposizione degli Ambiti Sociali per il processamento delle Istanze e da un modulo per la generazione di dashboard al fine di consentire un monitoraggio dello stato di avanzamento delle pratiche. Per l'architettura dei servizi del Registro CareGiver della Regione Campania si è scelto di implementare un'architettura incentrata sull'utilizzo dei micro-servizi, in particolare attraverso l'adozione della piattaforma Microsoft Azure. L'adozione del pattern a micro-servizi consente di modularizzare e segregare le applicazioni e permette di gestire in maniera flessibile le risorse e la potenza computazionale per ogni singolo servizio da esporre al cittadino.

2 OGGETTO E IMPORTO

Di seguito l'elenco dei servizi richiesti, tra quelli oggetto dell'Accordo Quadro, con l'indicazione del fabbisogno (tipologia, quantità e caratteristiche dei singoli servizi), in linea con i risultati del comparatore:

6.3	RIEPILOGO SERVIZI E GRADUATORIA												
Riepilogo dei servizi previsti nell'Ordine, con le caratteristiche richieste, i criteri applicati e il corrispettivo a BDA					Criteri tecnici relativi al Servizio			Criteri tecnici relativi alle Caratteristiche richieste					
#	Codice	Servizio	Metrica	Quantità	CS1	CS2	CS3	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6
R1	GF	Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo – Green Field - Applicativi Campania	Team Ottimale	5.000,00	GF1			GF3					
R11	EV	Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti - Adeguamenti Software	Team Ottimale	1.000,00	EV1			EV2.a					
R61	MD-MC	Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia” - Servizi Applicativi Campania	Canone FTE	1.050,00	MC1.1			MC1.2.2					
R71	GA	Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati - Servizi Applicativi Campania	Consumo GG/PP	32.000,00	GA1.1	GT		GA1.2.1	GA3				
R111	SS	Supporto Specialistico - Supporto Privati	Consumo GG/PP	1.520,00	SS1			SS2					

- Elenco delle soluzioni tecniche ereditate da prima fase:
 - TR3 Hub tecnologici (obbligatorio)
- È previsto il set-up
- L'importo contrattuale complessivo è di 10.380.170,00 € di cui 7.680.170,00 € su fondi ordinari e 2.700.000,00 € su fondi FESR 21/27

L'Amministrazione si riserva di ampliare per un importo massimo del 50% i servizi esplicitati in questo Piano.

Graduatoria

6.4 GRADUATORIA DEFINITIVA							
Graduatoria definitiva dell'Ordine, sulla base dei singoli Punteggi ottenuti							
POSIZIONE	ID	DESCRIZIONE	PUNTEGGIO	PTdef	PE	IMPORTO	% RIBASSO
1	RTI2-4	RTI ALMAVIVA	78,4361121	50,9335884	27,502524	10.380.170,00 €	46,28507%
2	RTI2-2	RTI IBM	77,7595132	49,7485391	28,010974	9.805.940,00 €	49,25657%
3	RTI2-1	RTI ES ITALIA	76,7245456	49,6432615	27,081284	10.792.624,80 €	44,15071%
4	RTI2-3	RTI MUNICIPIA	75,2785101	49,2604047	26,018105	11.664.108,80 €	39,64099%

3 DURATA

Il contratto esecutivo prevede una durata di 36 mesi con decorrenza a partire dal 1° Agosto 2023, data entro la quale va garantita la presa in carico.

4 DESCRIZIONE DEI SINGOLI SERVIZI

Il presente capitolo è dedicato alla descrizione dei servizi richiesti per ciascuna delle cinque aree descritte nel capitolo 1 CONTESTO.

Di seguito sono riportate indicazioni comuni a tutti i servizi richiesti:

- **Luogo di erogazione:** le attività saranno erogate attraverso la modalità “Da remoto”;
- **Modalità di erogazione e consuntivazione:**
 - le attività relative allo sviluppo software (Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti) e le attività di supporto specialistico saranno gestite in modalità progettuale con erogazione a corpo e consuntivazione del singolo intervento, con riconoscimento del corrispettivo economico a valle dell’approvazione dei deliverable prodotti e nel periodo di fatturazione di competenza (quello in cui ricade la data di approvazione);
 - i servizi di Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia” e di Gestione del Portafoglio Applicativo saranno gestiti in modalità “A canone”, con erogazione continuativa dall’avvio delle attività contrattuali e rendicontazione posticipata nel periodo di fatturazione di competenza;
- **Livelli di servizio:** si rimanda a quanto previsto nell’Allegato A – ID2212 Appendice 2 al CTS Lotti Applicativi “Livelli di servizio”, capitolo 4. INDICATORI DI QUALITA’.
- **Cicli e prodotti:** nel corso dell’esecuzione della presente adesione l’Amministrazione potrà attivare progettualità utilizzando le seguenti metodologie: tradizionale, agile, ibrida.
- **Profili professionali:** si intendono applicabili le specifiche di cui all’Allegato A – NEW ID2212 Appendice 1 al CTS Lotti Applicativi “Profili Professionali”.

Laddove previsto un servizio di assistenza agli utenti, questo dovrà essere reso disponibile mediante l’IVR di regione Campania (081 796 8080) e attraverso l’utilizzo del sistema ServiceNow di regione Campania.

A seguire per ciascuna area:

- l’elenco dei servizi, con indicazione di metriche, quantità e caratteristiche;
- importi complessivi dei servizi per area;
- orari di erogazione dei servizi.

4.1 SERVIZI AREA “SISTEMA AMMINISTRATIVO REGIONALE CAMPANIA”

I servizi dovranno essere erogati per 36 mesi a partire dal 1° agosto 2023.

4.1.1 ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito vengono riportati in tabella gli orari di erogazione per singolo applicativo:

Applicativi	MD-MC		GA		
	Adeguativa	Correttiva SW pregr.	Assistenza agli utenti	Assistenza avanzata	Reperibilità (guasti bloccanti)
BURC*	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI

Interpello Dirigenti	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
CoL	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
Piattaforma Progressioni	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
DDD	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
FITOLAB	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
FRUOP	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
ISB	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
Portale Istituzionale	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
Protocollo Informatico	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
PUCC	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
RICTM	OLS	OLS	NA	OLS	NO
SISTA	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
UMA	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
iTer	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
PRB**	NA	NA	NA	NA	NO
Portale delle Entrate	OLS	OLS	NA	OLS	NO
MyPay	OLS	OLS	OLS	OLS	SI
GEL	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
PDD	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
Identity Server, API Gateway ed Enterprise Integrator	OLS2	OLS2	OLS2	OLS2	SI
Blended Learning	NA	NA	NA	OLS	NA

(*) Per il sistema BURC i servizi vanno previsti solo per i primi 12 mesi.

(**) Per il sistema PRB, eventuali richieste di intervento verranno gestite nell'ambito del Supporto Specialistico.

LEGENDA

OLS	Feriali Lun-Ven, 9.00-18.00
OLS2	Feriali Lun-Ven, 8.00-20.00
N.A.	Non Applicabile
NO	(non previsto)

Per quanto riguarda il sistema myPay, i servizi di assistenza agli utenti, dedicati al personale dell'amministrazione regionale ed ai referenti degli Enti regionali che fanno uso di tale piattaforma, dovranno essere ingaggiabili mediante mail (supporto.mypay@regione.campania.it) e mediante numero Verde messo a disposizione da Soresa (800036700).

4.2 SERVIZI AREA "FORMAZIONE E LAVORO CAMPANIA"

I servizi dovranno essere erogati per 12 mesi a partire dal 1° gennaio 2024.

4.2.1 ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito vengono riportati in tabella gli orari di erogazione per singolo applicativo:

Applicativi	MD-MC			GA	
	Adeguativa	Correttiva SW pregr.	Assistenza agli utenti	Assistenza avanzata	Reperibilità (guasti bloccanti)
Portale SILF	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Repertorio delle Qualificazioni	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Nuovo Sistema di Accreditamento	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Sistema di Monitoraggio	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Collaboration Platform	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Profile Manager	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
ClicLavoro	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
SIL	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
IDO	OLS	OLS	NO	OLS	NO
PTV	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Comunicazioni Obbligatorie	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Prospetto Informativo Disabili	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Cruscotto Operatori	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
OML	OLS	OLS	OLS	OLS	NO

LEGENDA

OLS	Feriali Lun-Ven, 9.00-18.00
OLS2	Feriali Lun-Ven, 8.00-20.00
N.A.	Non Applicabile
NO	(non previsto)

4.3 SERVIZI AREA "CULTURA CAMPANIA"

I servizi dovranno essere erogati per 24 mesi a partire dal 1° agosto 2023.

4.3.1 ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito vengono riportati in tabella gli orari di erogazione per singolo applicativo:

Applicativi	MD-MC			GA	
	Adeguativa	Correttiva SW pregr.	Assistenza agli utenti	Assistenza avanzata	Reperibilità (guasti bloccanti)
Digital Library	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
Core Data	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
App BilioArCCAa	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
Gestione Open Data	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
Percorsi e Scene 3D	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
SIC Archivistico	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
SIC Bibliografico	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO

SICA BAP	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
AppXR	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
App Cultura	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
Super Authority	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
Profile Manager	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
Portali di fruizione dei contenuti	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
Piattaforma Servizi Vocali ed Indicizzazione	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
Sistema Amministrazione Utenti	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO
App Campania>Artocard	OLS	OLS	N.A.	OLS	NO

LEGENDA

OLS	Feriali Lun-Ven, 9.00-18.00
OLS2	Feriali Lun-Ven, 8.00-20.00
N.A.	Non Applicabile
NO	(non previsto)

4.4 APPLICATIVI “TRASPORTI CAMPANIA”

I servizi dovranno essere erogati per 24 mesi a partire dal 1° agosto 2023.

4.4.1 ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito vengono riportati in tabella gli orari di erogazione per singolo applicativo:

Applicativi	EV - Evoluzione di Applicazioni SW esistenti	MD-MC			GA	
		Adeguativa	Correttiva SW pregr.	Assistenza agli utenti	Assistenza avanzata	Reperibilità (guasti bloccanti)
SVR – Sistema di Vendita Regionale	OLS	OLS	OLS	NO	OLS	NO
EMV - Europay Mastercard Visa	OLS	OLS	OLS	NO	OLS	NO
I.ter Mob –	OLS	OLS	OLS	NO	OLS	NO
RAP -Regional Access Point	OLS	OLS	OLS	NO	OLS	NO
IL – Integration Layer	OLS	OLS	OLS	NO	OLS	NO
MaaS Integrator – Mobility as a Service Integrator	OLS	OLS	OLS	NO	OLS	NO
Scabec.	OLS	OLS	OLS	NO	OLS	NO
CRM -AIR Campania	OLS	OLS	OLS	NO	OLS	NO

LEGENDA

OLS	Feriali Lun-Ven, 9.00-18.00
OLS2	Feriali Lun-Ven, 8.00-20.00
N.A.	Non Applicabile
NO	(non previsto)

4.5 SERVIZI AREA "EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA CAMPANIA"

I servizi dovranno essere erogati per 36 mesi a partire dal 1° agosto 2023.

4.5.1 ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito vengono riportati in tabella gli orari di erogazione per singolo applicativo:

Applicativi	MD-MC			GA	
	Adeguativa	Correttiva SW pregr.	Assistenza agli utenti	Assistenza avanzata	Reperibilità (guasti bloccanti)
IL PORTALE – Landing Page	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Configuratore bandi	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Avviso ERP	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Bando Fitti	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Gestore deleghe	OLS	OLS	OLS	OLS	NO
Anagrafe del patrimonio	OLS	OLS	OLS	OLS	NO

LEGENDA

OLS	Feriali Lun-Ven, 9.00-18.00
OLS2	Feriali Lun-Ven, 8.00-20.00
N.A.	Non Applicabile
NO	(non previsto)

5 ELEMENTI TRASVERSALI AI VARI SERVIZI

Al fine di soddisfare le necessità dell'Amministrazione, per l'effettuazione delle attività sopra descritte è richiesto il rispetto dei seguenti "requisiti trasversali" ai servizi precedentemente descritti:

- Innovazione (criterio TR3) – i servizi richiedono competenze di trasformazione digitale e di innovazione
- Non è richiesta la fase di subentro, si prevede il set-up
- Non è richiesta l'opzione "Scadenze temporali stringenti" per i servizi realizzativi

6 SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, vigente *ratione temporis* e non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione Contraente delle prestazioni subappaltate.

Si precisa peraltro che l'aggiudicatario deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione del Contratto Esecutivo, fermo il ribasso eventualmente pattuito, e che l'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, alle seguenti condizioni.

Il concorrente deve aver indicato:

- all'atto dell'offerta, nella prima fase di aggiudicazione dell'Accordo Quadro, di voler ricorrere al subappalto;
- nell'ambito del Piano Operativo, le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice, ad eccezione delle disposizioni dei commi 2 e 14 afferenti rispettivamente alla quota di prestazioni subappaltabili e al ribasso massimo consentito rispetto ai prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, che a seguito delle sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019, non trovano applicazione. In mancanza di espressa indicazione delle parti del servizio che intende subappaltare, l'affidatario **non potrà** ricorrere al subappalto. L'operatore economico, in ogni caso, in tale sede la quota che intendono subappaltare.

Le richieste di autorizzazioni al subappalto, corredate dalla documentazione prescritta dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016, dovranno essere inoltrate all'Amministrazione e da quest'ultima rilasciate.

L'aggiudicatario non potrà affidare in subappalto le prestazioni indicate a imprese che abbiano partecipato alla procedura per l'affidamento dello specifico lotto dell'AQ.

Nella contrattazione e nella stipula del contratto di subappalto il Fornitore prenderà attentamente in considerazione e pondererà in maniera adeguata le condizioni ed i termini di pagamento stabiliti nello Schema di Contratto Esecutivo.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3, del Codice.

Ai sensi dell'art. 105 comma 3 lett. c bis) del d. lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., in particolare, non si configurano come attività affidate in subappalto le prestazioni rese in favore dei soggetti affidatari in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

I relativi contratti sono depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del Contratto Esecutivo.

Si applicano, in quanto compatibili, le altre disposizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

7 CATEGORIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

In linea a quanto previsto dal Capitolato Generale dell'AQ2212 al paragrafo 4.5, è riportata in allegato A al presente Piano, nell'ambito del "Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022" di AgID (https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/piano_triennale_per_linformatica_nella_pa_2020_2022.pdf) la categorizzazione degli interventi indicando gli ambiti (o layer) – cosiddetti di I livello - e i relativi obiettivi del Piano Triennale sopra citato che si prevede di mappare mediante le attività che saranno svolte con il Contratto esecutivo da stipulare a seguito del presente Piano dei Fabbisogni.

Amministrazione:	Regione Campania - US11
Gestione del Transiente e/o solo servizi di Gestione	No
Principi Guida (Facoltativi) - par. 5. "Principi Guida"	
Digital & mobile first	No
Digital identity only	No
Cloud first	No
Servizi inclusivi e accessibili	No
Dati pubblici un bene comune	No
Interoperabile by design	No
Sicurezza e privacy by design	No
User centric, data driven e agile	No
Once only	No
Transfrontaliero by design	No
Open source	No
Categorizzazione I livello (Obbligo - almeno 1) - par. 6.1 "Categorizzazione di I livello dei contratti esecutivi"	
Layer Servizi	
Servizi al Cittadino	Si
Servizi a imprese e professionisti	Si
Servizi interni alla propria PA	Si
Servizi verso altre PA	No
Layer Piattaforme	
Favorire l'evoluzione delle piattaforme esistenti per migliorare i servizi offerti a cittadini ed imprese semplificando l'azione amministrativa	Si
Aumentare il grado di Adozione ed utilizzo delle piattaforme abilitanti esistenti da parte delle PA	No
Incrementare e razionalizzare il numero di piattaforme per le amministrazioni al fine di semplificare i servizi ai cittadini	No
Layer Interoperabilità	
Favorire l'applicazione delle Linee guida sul Modello di interoperabilità da parte degli erogatori di API	No
Adottare API conformi al modello di interoperabilità	No
Categorizzazione II livello (Obbligo per Contratti ad Alta Rilevanza: > € 10.000.000 iva esclusa) - par. 6.2 "Categorizzazione di II livello dei contratti esecutivi"	
Layer Servizi - Ambito II livello	
Servizi al Cittadino	Si
Servizi a imprese e professionisti	Si
Servizi interni alla propria PA	Si
Servizi verso altre PA	No
Layer Piattaforme - Ambito II livello	
Sanità digitale (FSE e CUP)	No
Identità Digitale	Si
Pagamenti digitali	Si
App IO	No
ANPR	No
NoIPA	No
INAD	No
Musei	No
Slopes	No
Layer Interoperabilità - Ambito II livello	
Agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari	No
Economia e finanze	Si
Istruzione, cultura e sport	No
Energia	No
Ambiente	No
Governo e Settore pubblico	Si
Salute	No
Tematiche internazionali	No
Giustizia e sicurezza pubblica	No
Regioni e città	Si
Popolazione e società	No
Scienza e tecnologia	No
Trasporti	Si
INDICATORI GENERALI DI DIGITALIZZAZIONE (inserire almeno 1 Indicatore) - par. 7.1 "Indicatori Generali di Digitalizzazione"	
IQT1- Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio (Formato %, senza decimali)	%
IQT2- Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio (Formato %, senza decimali)	%
IQT3- Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA 8 (Formato Numero senza decimali)	2,00
IQ1- Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento (Formato Testo - indicare obiettivo/i CAD)	Testo
IQ2- Integrazione con infrastrutture immateriali (Formato Testo - indicare Infrastruttura/e)	Testo
IQ3- Integrazione con Basi Dati di Interesse nazionale (Formato Testo - indicare BD Interesse naz)	Testo
ICR1- Riuso di processi per erogazione servizi (Formato Testo - indicare Processi/Amministrazioni)	Testo
ICR2- Riuso soluzioni tecniche (Formato testo - indicare Soluzione/Amministrazione)	Testo
ICR3- Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in co-working) (Formato Testo - indicare Amministrazioni)	Testo
INDICATORI SPECIFICI DI DIGITALIZZAZIONE - solo Lotto 1 e 2 con Contratti > 10.000.000,00 (IVA Esclusa) - specificare almeno 1 indicatore - par. 7.2.3 "Indicatori Specifici di Digitalizzazione per la Gara Strategica Servizi Applicativi in ottica Cloud"	
SAC1- Miglioramento servizi digitalizzati: nr servizi al cittadino-imprese digitalizzati/nr di servizi che richiedono interazione con il cittadino/imprese	No
SAC2- Miglioramento dell'esperienza del cittadino/imprese dei sistemi applicativi realizzati/modificati	No
SAC3- Standardizzazione strumenti per la generazione e diffusione dei servizi digitali: % componenti di navigazione e interfaccia standard ed usabili /totale componenti	Si (50,00%)
SAC4- Riutilizzabilità - co-working soluzioni applicative realizzate e/o adottate: nr di progetti in riuso o co-working /nr totale dei progetti di digitalizzazione ove è applicabile il riuso o co-working	No
SAC5- Innalzamento livello di interoperabilità: numero di progetti conformi alle linee guida di interoperabilità e nel rispetto del ONCE ONLY principle/nr progetti realizzati	No
SAC6- Potenziamento Infrastrutture IT- Adozione sistematica del paradigma Cloud: nr di progetti conformi al paradigma Cloud realizzati	No
SAC7- Utilizzo piattaforme abilitanti: nr di progetti che integrano Piattaforme Abilitanti/nr progetti ove è applicabile un'integrazione con le Piattaforme Abilitanti	No

8 FATTURAZIONE

In accordo con le modalità standard del processo di rendicontazione dei Contratti IT in vigore all'interno dell'Amministrazione, la fatturazione avrà cadenza trimestrale posticipata.