

ACCORDO QUADRO
per l'affidamento di servizi applicativi in
ottica cloud e servizi di Demand e PMO per
le Pubbliche Amministrazioni Locali – ed. 3
ID 2610

Lotto 2 – Servizi di Demand e PMO

PIANO DEI FABBISOGNI

– *Regione Campania* –
Direzione Generale Lavoro e Formazione professionale



Indice

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	SCOPO	4
1.2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	5
1.3.	ASSUNZIONI	5
1.4.	RIFERIMENTI	5
1.5.	ACRONIMI E GLOSSARIO	6
2.	ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE	6
3.	CONTESTO DI RIFERIMENTO	7
3.1.	CONTESTO AS-IS DEI SERVIZI	7
3.2.	CONTESTO TECNICO ED OPERATIVO	8
4.	OBIETTIVI E BENEFICI DELL'INTERVENTO	8
4.1.	OBIETTIVI E BENEFICI GENERALI DA PERSEGUIRE	8
4.1.1.	<i>Descrizione obiettivi specifici del Servizio</i>	<i>8</i>
4.2.	INDICATORI DI DIGITALIZZAZIONE	9
5.	SERVIZI	9
5.1.	SERVIZI E ATTIVITÀ RICHIESTE	10
5.2.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	11
5.3.	PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI	12
6.	MODALITÀ E TERMINI PER LA CONTRATTUALIZZAZIONE DEI SERVIZI	12
6.1.	MOTIVAZIONE E CRITERI DI ADESIONE	12
6.2.	DURATA E IMPORTO	12
6.3.	SUBAPPALTO	13
6.4.	CONSUNTIVAZIONE E FATTURAZIONE	13
6.5.	ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE	13
6.6.	ORGANIZZAZIONE E FIGURE DI RIFERIMENTO DEL FORNITORE	13
6.7.	ESIGENZE FORMATIVE	13
7.	ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	14
7.1.	ELEMENTI QUANTITATIVI DEI SERVIZI	14
7.2.	ELEMENTI QUALITATIVI DEI SERVIZI	14
7.3.	LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ	14

1. INTRODUZIONE

Il percorso di riforma della Pubblica Amministrazione in chiave digitale, avviato con il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) – decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 – e in costante aggiornamento, impone a ogni Ente pubblico di attuare strategie operative orientate alla digitalizzazione, in modo da favorire un'organizzazione più efficiente ed efficace. In questa prospettiva si inserisce anche il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026, approvato con decreto del Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio con delega all'innovazione tecnologica e alla transizione digitale il 12 gennaio 2024 e pubblicato da AgID il 12 febbraio 2024. Il Piano definisce le linee strategiche per la trasformazione digitale del settore pubblico, in continuità con i precedenti indirizzi, agevolando l'adozione di tecnologie innovative e una gestione unitaria e coerente dei processi di digitalizzazione. Il documento rappresenta un riferimento essenziale per accompagnare la trasformazione digitale del settore pubblico e promuovere una governance unitaria dell'innovazione a livello nazionale. In questo contesto si inserisce il percorso di evoluzione digitale della Regione Campania, che conferma il proprio impegno nel rafforzare l'adozione di soluzioni digitali, con l'obiettivo di rendere l'Amministrazione sempre più efficiente, accessibile e orientata ai bisogni della collettività. Per ciò che concerne, in particolare, gli obiettivi connessi al potenziamento delle strutture territoriali che erogano servizi per il lavoro e attuano le misure di politica attiva del lavoro, l'Amministrazione Regionale con DG n. 609 del 2/09/2025 ha approvato il "Piano di potenziamento dei Centri per l'Impiego della Regione Campania". Il Piano promuove la definizione di un nuovo modello organizzativo e di governance dei servizi pubblici per il lavoro in Campania basato su una nuova distribuzione di "sedi primarie" e "sedi secondarie" dei Centri per l'Impiego, cui si affianca il Centro per l'Impiego Digitale (CID), destinato alla gestione, all'implementazione e allo sviluppo del sistema digitale di erogazione dei servizi, secondo una dimensione multilivello. A completamento dei processi avviati con le deliberazioni n. 697/2019, n. 369/2021, n. 611/2021 e n. 483/2024 adottate dalla Giunta Regionale, il suddetto Piano Regionale concorre al raggiungimento dei seguenti obiettivi e all'attuazione di specifici ambiti di intervento:

1. Rafforzamento della capacità di analisi e gestione della domanda attraverso il capitale umano

Questo ambito è finalizzato a sviluppare competenze specialistiche negli operatori coinvolti nella programmazione e nell'erogazione dei servizi, con particolare riferimento alla capacità di rilevare, interpretare e tradurre i fabbisogni dell'utenza (cittadini, imprese e stakeholder territoriali) in requisiti operativi per il sistema dei servizi. Le azioni previste sono orientate non solo al presidio dell'evoluzione tecnica delle soluzioni, ma anche al rafforzamento delle capacità di analisi della domanda, di progettazione dei servizi, di governo dei processi e di valutazione degli impatti, con l'obiettivo di sostenere l'assunzione operativa dei nuovi assetti e consolidare il ruolo degli operatori come interfaccia qualificata tra la domanda esterna e la capacità organizzativa interna.

2. Strutturazione dei processi di rilevazione, programmazione e monitoraggio della domanda

Questo ambito mira a rendere sistematico e continuo il processo di raccolta, elaborazione e utilizzo delle informazioni sulla domanda di servizi e politiche del lavoro. La comunicazione coordinata sulle politiche attive e sui servizi offerti è concepita come strumento bidirezionale: non solo per informare, ma anche per raccogliere feedback, bisogni e segnali dal territorio. In parallelo, l'Osservatorio regionale del mercato del lavoro assume il ruolo di infrastruttura conoscitiva a supporto del Demand Management, consentendo l'analisi dei trend, l'individuazione dei fabbisogni emergenti e il supporto alle decisioni strategiche e operative.

3. Abilitazione tecnologica e infrastrutturale del Demand Management

Questo ambito è orientato a dotare il sistema degli strumenti necessari per supportare in modo efficace i processi di Demand Management. I sistemi informativi sono potenziati per consentire l'integrazione delle

fonti, la tracciabilità dei fabbisogni, la gestione dei flussi informativi tra i diversi attori e il monitoraggio delle risposte erogate rispetto alla domanda rilevata. L'adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei Centri per l'Impiego è funzionale a rendere tali strutture veri e propri punti di ascolto, analisi e governo della domanda territoriale, oltre che luoghi di erogazione dei servizi. Il quadro di riferimento entro cui si collocano gli interventi descritti risponde all'esigenza di rafforzare l'efficacia complessiva del sistema dei servizi per il lavoro, attraverso un'azione coordinata che agisca sulle competenze delle risorse umane, sulla qualità della programmazione e del monitoraggio e sull'adeguatezza delle dotazioni tecnologiche e infrastrutturali.

Il contesto, nell'ambito del quale, si richiede la fornitura di servizi specialistici di Demand Management, risponde a sfide strutturali che interessano il territorio e il sistema regionale sotto il profilo economico, amministrativo e infrastrutturale, e rappresentano una leva fondamentale per accrescere l'efficienza, la trasparenza e l'efficacia dell'azione pubblica.

Al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi preposti, supportando le proprie esigenze di Demand Management, la Direzione Generale Lavoro e Formazione professionale intende procedere a predisporre e inoltrare, attraverso i propri uffici di competenza, un Piano dei Fabbisogni propedeutico alla stipula di un contratto esecutivo con il soggetto aggiudicatario del Lotto 2 "Demand e PMO" dell'AQ SAC PAL edizione 3 - CIG: A0259125A9- ID 2610. Tale Accordo Quadro, oggetto di aggiudicazione nell'ambito delle c.d. Gare strategiche ICT, rappresenta lo strumento operativo volto a supportare l'evoluzione dei sistemi Informativi dell'Amministrazione coerentemente con i propri obiettivi strategici e con l'indirizzo di innovazione e trasformazione digitale del Piano Triennale, in una logica di miglioramento costante e di economicità dei servizi erogati. L'erogazione dei servizi di supporto previsti nell'ambito del contratto esecutivo sul Lotto 2 è da considerarsi preliminare rispetto ai servizi applicativi previsti dal Lotto 1. L'attivazione dei servizi di Demand e PMO del Lotto 2 risulta, nello specifico, fondamentale per garantire alla Scrivente Amministrazione una gestione strutturata e strategica dell'intero programma SAC PAL 3, prevenendo inefficienze e assicurando che l'avvio dei servizi applicativi ricompresi nel Lotto 1 avvenga in modo organizzato, coordinato e ottimizzato.

1.1. Scopo

Lo scopo del presente documento è quello di censire i fabbisogni della Scrivente Direzione Generale Lavoro e Formazione Professionale in relazione agli obiettivi preposti, al fine di rafforzare l'attuazione delle proprie politiche pubbliche.

In particolare, il documento si colloca nel quadro delle azioni di rafforzamento delle strutture territoriali che erogano servizi per il lavoro e attuano le misure di politica attiva, in coerenza con il Piano di potenziamento dei Centri per l'Impiego della Regione Campania, approvato con Deliberazione di Giunta Regionale n. 609 del 2 settembre 2025.

Il Piano rappresenta un tassello fondamentale del percorso di riorganizzazione avviato dalla Regione Campania con le deliberazioni della Giunta Regionale n. 697/2019, n. 369/2021, n. 611/2021 e n. 483/2024, ed è finalizzato alla definizione di un nuovo modello organizzativo e di governance dei servizi pubblici per il lavoro, orientato al rafforzamento dell'efficacia, dell'efficienza e dell'integrazione operativa.

In questo contesto, il censimento dei fabbisogni della Direzione Generale è orientato al perseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- Qualificare e potenziare il capitale umano impegnato nei servizi per il lavoro, favorendo l'allineamento delle competenze operative e dei ruoli ai nuovi assetti organizzativi e funzionali previsti dal Piano.
- Ottimizzare le attività di programmazione, monitoraggio e controllo delle politiche attive del lavoro e dei risultati conseguiti, mediante una comunicazione coordinata dei servizi offerti e il rafforzamento

dell'Osservatorio Regionale del Mercato del Lavoro quale strumento di analisi e supporto alle decisioni.

- Implementare e potenziare i sistemi informativi e le infrastrutture, intervenendo sia sull'evoluzione delle piattaforme hardware e software a supporto dei servizi, sia sull'adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei Centri per l'Impiego presenti sul territorio regionale.

1.2. Campo di Applicazione

Il campo di applicazione della presente iniziativa è circoscrivibile all'acquisizione di servizi di Demand e PMO, quali servizi preliminari allo sviluppo applicativo, in termini di raccolta, analisi e pianificazione delle esigenze, considerati quali attività propedeutiche all'affidamento dei servizi applicativi per l'Amministrazione, rientranti nel primo lotto dell'Accordo Quadro succitato. I servizi sono finalizzati a supportare:

- la pianificazione e il coordinamento di tutte le attività di supporto alla gestione;
- la raccolta, strutturazione e analisi delle esigenze di implementazione e potenziamento dei sistemi informativi;
- l'analisi e miglioramento dei processi organizzativi dell'Amministrazione.
- la definizione di workflow, processi/procedure e modello a tendere dell'Amministrazione.

1.3. Assunzioni

N.A.

1.4. Riferimenti

IDENTIFICATIVO	TITOLO/DESCRIZIONE
ID 2610-AQ SAC3-Capitolato d'Oneri	Capitolato d'Oneri della gara per l'affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 2 lotti, per l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali – edizione 3
ID 2610-AQ SAC3-Capitolato Tecnico Generale	Capitolato Tecnico Generale della gara per l'affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n.50/2016, suddiviso in 2 lotti, per l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali – edizione 3
ID 2610-AQ SAC3-Capitolato Tecnico Speciale- Lotto 2	Capitolato Tecnico Speciale della gara per l'affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 2 lotti, per l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali – edizione 3

ID2610-AQ SAC3-Bando di Gara	Bando della gara Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 2 lotti, per l'affidamento di servizi applicativi in ottica cloud e servizi di Demand e PMO per le Pubbliche Amministrazioni Locali – edizione 3
L2.S1	Project Management
L2.S2	Supporto al Monitoraggio
L2.S3	Change Management
L2.S4	Demand Management
L2.S5	Customer Satisfaction

1.5.Acronimi e Glossario

DEFINIZIONE/ACRONIMO	DESCRIZIONE
AQ SAC3	Accordo Quadro Servizi Applicativi in ottica Cloud (ed.3)
PT	Piano Triennale per l'informatica della Pubblica Amministrazione
SaaS	Software as a Service

2. ANAGRAFICA DELL'AMMINISTRAZIONE

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
	
<i>Ragione sociale Amministrazione</i>	Regione Campania – Direzione Generale Lavoro e Formazione professionale
<i>Indirizzo</i>	Centro Direzionale Napoli, Isola A6
<i>CAP</i>	80143
<i>Comune</i>	Napoli
<i>Provincia</i>	NA
<i>Regione</i>	Campania
<i>Codice Fiscale</i>	80011990639
<i>Indirizzo mail</i>	direzione.lavoro.formazione@regione.campania.it

PEC	direzione.lavoro.formazione@pec.regione.campania.it
Codice PA	r_campan

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Paolo
Cognome	Gargiulo
Telefono	081-7966450
Indirizzo mail	paolo.gargiulo@regione.campania.it
PEC	direzione.lavoro.formazione@pec.regione.campania.it

3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

3.1. Contesto As-is dei servizi

L'Amministrazione eroga i propri servizi attraverso una commistione di capitale umano ad elevata specializzazione e strumenti/piattaforme digitali customizzati a seconda dei destinatari/beneficiari finali dei servizi. In questo quadro operativo, l'attuazione degli interventi previsti dai Programmi regionali si fonda su un sistema integrato che coinvolge attori istituzionali e altri stakeholder, come enti in house, organismi associativi di parti sociali (sindacali e datoriali), imprese, ai quali vengono messi a disposizione risorse, strumenti e progettualità mirati a sostenere l'occupazione, l'inclusione lavorativa e lo sviluppo delle competenze, anche attraverso un uso più efficace e strategico degli strumenti digitali. Parallelamente, l'Amministrazione sostiene un'evoluzione dei servizi per il lavoro, promuovendo il rafforzamento dei processi, delle modalità di erogazione e dei modelli organizzativi di riferimento, orientata all'innovazione e alla sostenibilità, in linea con la transizione digitale e verde. In questo contesto, i servizi oggetto dei fabbisogni si inseriscono in un sistema amministrativo che necessita di una maggiore integrazione funzionale e di un più efficace coordinamento strategico, al fine di aumentare l'efficacia delle politiche e garantire un utilizzo efficiente delle risorse disponibili. Tali servizi mirano a supportare l'organizzazione, le procedure, i processi, la pianificazione, il coordinamento, il presidio, valorizzando il rapporto tra Direzione Generale e CPI che operano sul territorio. Coerentemente con i propri obiettivi istituzionali, la Direzione Generale Lavoro e Formazione professionale intende rafforzare la propria capacità amministrativa e organizzativa, ponendo particolare attenzione al potenziamento dei servizi per i cittadini. Il contesto attuale in cui si colloca l'intervento è caratterizzato da una pluralità di strutture regionali che operano in modo spesso autonomo e settoriale, con modalità organizzative eterogenee e un livello di digitalizzazione disomogeneo. I servizi oggetto del presente Piano dei Fabbisogni si inseriscono in un sistema amministrativo regionale che necessita di una maggiore integrazione funzionale e coordinamento strategico, al fine di aumentare l'efficacia delle politiche pubbliche e garantire un utilizzo efficiente delle risorse disponibili.

3.2. Contesto tecnico ed operativo

Per tale fornitura non sono individuati specifici vincoli di tipo tecnico ed operativo. In termini di requisiti specifici per l'esecuzione delle attività oggetto dei servizi richiesti, si rimanda ai requisiti trasversali previsti per l'Accordo Quadro.

4. OBIETTIVI E BENEFICI DELL'INTERVENTO

4.1. Obiettivi e benefici generali da perseguire

L'insieme degli interventi è orientato al conseguimento di obiettivi strategici trasversali che riflettono le priorità della Regione Campania - Direzione Generale Lavoro e Formazione professionale - in materia di rafforzamento istituzionale, innovazione amministrativa e tecnologica, valorizzazione del capitale umano, in particolare:

- migliorare l'organizzazione attraverso il supporto operativo continuativo;
- facilitare l'adozione di strumenti di governance di qualità nella gestione dei progetti;
- supportare l'armonizzazione dei processi interni tra diverse strutture regionali;
- introdurre strumenti digitali per gestire processi e procedure interne;
- favorire l'interazione di alto livello con le strutture dell'Amministrazione per la definizione delle strategie, l'evoluzione delle procedure e dei processi;
- strutturare un processo di raccolta e stesura dei macro-requisiti progettuali;
- identificare e valutare i requisiti di business e le esigenze delle strutture organizzative;
- anticipare le esigenze delle diverse strutture organizzative, comprendendone le finalità e valutandone le priorità, anche in relazione alle esigenze degli utenti;
- verificare la possibilità di riuso di esperienze precedenti, o di soluzioni tecniche, organizzative e/o di processo disponibili;
- potenziare la capacità del sistema regionale di intercettare e rispondere ai fabbisogni occupazionali del territorio;
- sviluppare modelli innovativi di matching tra domanda e offerta di lavoro e percorsi di qualificazione professionale coerenti con le esigenze reali del mercato;
- rafforzare la comunicazione istituzionale, anche in chiave multicanale e partecipativa;
- assicurare il rispetto degli obblighi regolamentari europei in materia di visibilità e informazione;
- attivare strumenti per misurare la percezione dell'utenza e migliorare in modo continuo la qualità dei servizi erogati.

4.1.1. Descrizione obiettivi specifici del Servizio

L'attività di Demand Management (Servizio L2.S4) è finalizzata a governare in modo strutturato la domanda di innovazione dell'Amministrazione, supportando la raccolta, l'analisi e la formalizzazione dei fabbisogni funzionali e tecnologici espressi dalle diverse strutture organizzative, nonché dalle imprese e dagli stakeholder. Tali attività consentono di qualificare le esigenze, valutarne gli impatti sui processi organizzativi e operativi, verificarne la coerenza con gli obiettivi strategici e indirizzarle verso soluzioni sostenibili ed evolutive dei sistemi informativi.

Il servizio assicura un'interazione continuativa e qualificata con le strutture dell'Amministrazione, favorendo l'allineamento tra fabbisogni, processi, strumenti tecnologici e modelli organizzativi, nonché abilitando i processi di prioritizzazione della domanda e di definizione delle iniziative progettuali. In tale contesto, il Demand Management contribuisce a facilitare l'adozione delle soluzioni introdotte, promuovendo percorsi di accompagnamento, comunicazione e rafforzamento delle competenze rivolti ai diversi stakeholder coinvolti. Attraverso l'analisi dei macro-requisiti, la standardizzazione delle richieste funzionali e il consolidamento di una base di conoscenza condivisa, il servizio sostiene una evoluzione graduale e controllata degli assetti applicativi e operativi, favorendo il riuso di strumenti e servizi esistenti e garantendo continuità, efficacia e sostenibilità nella pianificazione e nell'attuazione dell'innovazione digitale.

4.2.Indicatori di Digitalizzazione

INDICATORI QUANTITATIVI	
Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna, esterna (cittadini), esterna (imprese), altre PA	4
INDICATORI QUALITATIVI	
Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento	3
INDICATORI DI COLLABORAZIONE E RIUSO	
Riuso di processi per erogazione servizi	TBD

5. SERVIZI

I servizi previsti di supporto al Demand Management sono finalizzati ad assicurare all'Amministrazione, preliminarmente all'attivazione dei servizi applicativi, l'analisi/progettazione del requisito utente e una gestione proattiva della domanda. Il supporto mira a garantire la valorizzazione del patrimonio informativo e digitale, attraverso un insieme di processi e strumenti rivolti a intercettare, analizzare, pianificare e governare le esigenze di servizio e consentire una definizione delle priorità, rispetto ai criteri di scelta concordati ed alle indicazioni generali dell'Amministrazione, in un'ottica di innovazione e generazione di valore.

5.1. Servizi e attività richieste

I servizi previsti di supporto al Demand Management e al PMO sono finalizzati ad assicurare all'Amministrazione, preliminarmente all'attivazione dei servizi applicativi, l'analisi/progettazione del requisito utente e una gestione proattiva della domanda. Il supporto mira a garantire la valorizzazione del patrimonio informativo e digitale, attraverso un insieme di processi e strumenti rivolti a intercettare, analizzare, pianificare e governare le esigenze di servizio e consentire una definizione delle priorità, rispetto ai criteri di scelta concordati ed alle indicazioni generali dell'Amministrazione, in un'ottica di innovazione e generazione di valore.

In particolare, l'Amministrazione manifesta il presente fabbisogno di servizi di supporto finalizzato all'analisi, razionalizzazione ed evoluzione dei processi e delle procedure dell'Area Lavoro e Formazione Professionale, con particolare riferimento alle attività di *assessment* dello stato attuale di processi, procedure, flussi di lavoro (AS IS), identificazione delle esigenze delle strutture organizzative e definizione di un modello evolutivo (TO BE), utili a favorire la transizione al nuovo delle proprie strutture.

L2.S4 Demand Management

Il servizio si compone di attività utili ad affiancare l'Amministrazione nella progettazione e nel governo della domanda di evoluzione dei servizi digitali, garantendo la coerenza tra strategie regionali, fabbisogni territoriali e soluzioni applicative, nonché la sostenibilità organizzativa delle iniziative di innovazione nel tempo. A tal fine, il servizio sostiene la definizione di un modello di governo unitario e integrato tra Direzione Generale, Centri per l'Impiego e fornitori, chiarendo ruoli, responsabilità e processi decisionali lungo il ciclo di vita della domanda e dei servizi. L'obiettivo del servizio è assicurare l'allineamento della domanda con gli obiettivi di policy, le risorse disponibili e le roadmap tecnologiche, introducendo meccanismi sistematici e strutturati di raccolta, analisi e prioritizzazione dei fabbisogni provenienti dai Centri per l'Impiego, dalle strutture centrali, dalle imprese e dagli stakeholder territoriali, favorendo la standardizzazione delle metodologie di gestione progettuale, la tracciabilità degli interventi, la valutazione preventiva e documentata degli impatti sui processi operativi e organizzativi e l'evidenza dei risultati conseguiti.

Le attività previste includono:

- **Governance**
 - o Definire un modello di governo unitario, integrato tra Direzione Generale, CPI e fornitori.
 - o Chiarire ruoli, responsabilità e processi decisionali lungo il ciclo di vita dei servizi.
 - o Garantire coerenza tra strategie regionali, fabbisogni territoriali e soluzioni applicative.
- **Presidio dei processi di Demand Management**
 - o Introdurre meccanismi sistematici di raccolta, analisi e prioritizzazione dei fabbisogni provenienti dai CPI e dalle strutture centrali.
 - o Assicurare l'allineamento della domanda con gli obiettivi di policy, le risorse disponibili e le roadmap tecnologiche.
 - o Identificare e valutare i requisiti di business.
- **Qualità ed efficacia dei servizi digitali erogati**
 - o Valutare l'aderenza delle soluzioni ai bisogni degli utenti e alle esigenze operative delle strutture.

- Definire un modello a tendere di evoluzione delle procedure e dei servizi digitali a supporto delle politiche attive del lavoro e della formazione, rendendoli più accessibili, interoperabili e orientati all'utente.
- Rafforzare il sistema digitale di erogazione dei servizi territoriali, secondo una dimensione multilivello.
- **Sostenibilità e continuità evolutiva delle soluzioni digitali**
 - Assicurare supporto metodologico e progettuale all'evoluzione delle applicazioni e dei processi, anticipando le esigenze future delle strutture organizzative.
 - Favorire una gestione evolutiva dei servizi, orientata al miglioramento continuo e all'adattamento ai cambiamenti normativi e di policy.
 - Consolidare le competenze interne in materia di governo dei servizi digitali.
- **Omogeneità ed integrazione territoriale dei servizi**
 - Ridurre le disomogeneità nell'erogazione dei servizi tra i diversi CPI.
 - Favorire l'integrazione dei sistemi regionali con le piattaforme nazionali e con gli altri ecosistemi digitali rilevanti.
 - Verificare le possibilità di riuso di esperienze precedenti e di soluzioni tecniche, organizzative e di processo già disponibili.
- **Cambiamento organizzativo**
 - Analizzare preventivamente il cambiamento, per verificarne la coerenza con obiettivi strategici, programmi operativi e valutarne gli impatti su processi, strutture e sistemi informativi.
 - Progettare il cambiamento, attraverso il disegno dei nuovi processi, la stima di costi e benefici, la valutazione dei rischi e la pianificazione degli interventi.
 - Coordinare i flussi informativi e le esigenze di comunicazione, in termini di miglioramento continuo, formazione, gestione del cambiamento e ottimizzazione delle risorse.
- **Monitoraggio**
 - Dotare la Direzione di strumenti di monitoraggio dei servizi e dei progetti.
 - Supportare la produzione di dati e indicatori a sostegno delle decisioni e del reporting istituzionale.
 - Migliorare la tracciabilità degli interventi e l'evidenza dei risultati conseguiti.

5.2.Modalità di erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi previsti avverrà secondo una logica di servizio continuo e integrato, con il supporto di un operatore specializzato, individuato mediante adesione all'Accordo Quadro SAC3 – Lotto 2.

Le attività saranno svolte in stretta collaborazione con i referenti della Regione Campania – Direzione Generale Lavoro e Formazione professionale e con le strutture tecniche coinvolte nei singoli progetti, secondo una governance condivisa che assicuri:

- presidio metodologico e operativo centralizzato da parte del Fornitore,
- costante confronto con i referenti amministrativi e di progetto,
- scalabilità delle risorse in base all'evoluzione dei progetti,
- gestione agile e iterativa delle fasi progettuali (in particolare per progetti di comunicazione e innovazione).

L'erogazione dei servizi avverrà in modalità ibrida (on site e da remoto), in funzione delle specifiche esigenze operative e organizzative. L'utilizzo di strumenti digitali collaborativi (es. piattaforme per il project tracking, workspace condivisi) garantirà piena tracciabilità, efficienza nei flussi informativi e trasparenza verso l'Amministrazione.

Il modello di predisposizione e delivery dei documenti di fase sarà "Agile", prevedendo una distribuzione del dimensionamento del gruppo di lavoro, con intervalli di *co-working* e *checkpoint* finalizzati alla valutazione dell'avanzamento delle attività.

5.3. Pianificazione dei servizi

Per quanto concerne la tempistica di erogazione dei servizi si prevede che questi vengano realizzati in un periodo di circa 12 mesi; la pianificazione dei servizi potrebbe anche essere successivamente rivista, su indicazione degli uffici responsabili, in virtù di un'eventuale proroga temporale delle attività.

La pianificazione dei servizi sarà articolata in modo coerente con la durata, le fasi e le esigenze specifiche individuate dalla Regione Campania. I servizi saranno erogati secondo un modello modulare e integrato, che consente l'adattamento alle diverse tempistiche e alla natura di ciascuna iniziativa. Il piano potrà essere aggiornato periodicamente sulla base dell'evoluzione delle progettualità, delle eventuali criticità rilevate o di nuove esigenze dell'Amministrazione.

6. MODALITÀ E TERMINI PER LA CONTRATTUALIZZAZIONE DEI SERVIZI

6.1. Motivazione e criteri di adesione

La scelta dell'Aggiudicatario avviene nel rispetto del meccanismo delle quote e delle tranche previste al paragrafo 6.2 del Capitolato Tecnico Generale, che garantisce la rotazione tra i fornitori aggiudicatari e una distribuzione equa degli incarichi.

6.2. Durata e importo

Si riporta di seguito il riepilogo della durata e dell'importo complessivo del contratto esecutivo, al netto di IVA:

CODICE SERVIZIO	NOME SERVIZIO	DATA DI ATTIVAZIONE	DURATA	STIMA QUANTITÀ PREVISTA	VALORE MASSIMO DEL SERVIZIO ACQUISITO (IVA ESCLUSA)
L2.S4	Demand Management	Marzo 2026	12 mesi	3.720,00	799.800,00 €

TOTALE	3.720,00	799.800,00 €
--------	----------	--------------

6.3.Subappalto

Il subappalto è consentito solo nei limiti e alle condizioni previste dall'art. 119 del D.Lgs. 36/2023. Non è mai ammesso affidare a terzi l'intera esecuzione del contratto. Nel Piano Operativo è necessario indicare le parti del servizio che si intende subappaltare, specificando, se possibile, anche la percentuale corrispondente. In caso di subappalto, l'aggiudicatario e il subappaltatore sono entrambi responsabili in solido verso l'Amministrazione per l'esecuzione delle prestazioni affidate.

6.4.Consuntivazione e Fatturazione

Il servizio di supporto sarà attivato per il tramite di specifiche schede obiettivo, predisposte per consentire l'esecuzione in via incrementale dell'affidamento previsto dal contratto esecutivo sottoscritto dalle parti. Le tranche di attività verranno stabilite di concerto tra Fornitore e Amministrazione successivamente alla condivisione del piano di lavoro e del kick-off meeting. Resta ferma la possibilità di apportare, in corso d'opera, eventuali modifiche alla distribuzione delle attività, nel rispetto degli obiettivi concordati.

Per ciò che concerne il Governo complessivo della fornitura è prevista la consuntivazione delle attività attraverso la produzione, con cadenza bimestrale, di un report di sintesi – denominato "Rendiconto delle attività" – che sarà discusso nel corso di meeting ad hoc (Report SAL) con l'Amministrazione e aggiornato periodicamente sulla base dei task e delle attività svolte, incluse nelle succitate schede obiettivo. Il report di sintesi riporterà:

- censimento e descrizione degli interventi attivati con ciascuna scheda obiettivo;
- avanzamento dei deliverable previsti per ciascuna scheda obiettivo;
- rendicontazione e fatturazione dei servizi erogati nel periodo di riferimento;
- quadro economico di sintesi del contratto, contenente comparazione tra pianificato e consuntivato, complessivamente maturato nel corso della fornitura.

L'Amministrazione, previa verifica dello stato di avanzamento rendicontato dal Fornitore, autorizzerà la fatturazione dei servizi resi.

6.5.Organizzazione e figure di riferimento dell'Amministrazione

La Regione Campania si riserva di nominare le persone incaricate per la conduzione del progetto con relativi ruoli e responsabilità nella fase di stipula del contratto esecutivo.

6.6.Organizzazione e figure di riferimento del Fornitore

Si richiede di indicare nel Piano Operativo le persone incaricate dal Fornitore per la conduzione del progetto e i relativi ruoli/responsabilità.

6.7.Esigenze Formative

Le esigenze formative saranno oggetto di un'approfondita analisi durante la fase di implementazione dei progetti, al fine di identificare il reale fabbisogno dell'Amministrazione. Gli interventi formativi saranno tesi anche alla creazione di un contesto di qualità attraverso la progettazione di interventi di tutoring, affiancamento e coinvolgimento del personale interno.

7. ELEMENTI QUANTITATIVI E QUALITATIVI PER IL DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

7.1. Elementi quantitativi dei Servizi

UFFICI E SERVIZI INTERESSATI	NUMERO DI UTENTI INTERESSATI
Direzione Generale Lavoro e Formazione professionale	10
Settore – Politiche del Lavoro e dei Servizi UOS – Gestione delle crisi aziendali e dei processi di sviluppo UOS – Politiche del lavoro	10
Settore – Programmazione, Sviluppo e Coordinamento del Sistema Integrato dei Servizi per il Lavoro UOS – Politiche del personale e innovazione organizzativa dei Centri per l'Impiego UOS – Innovazione tecnologica e comunicazione dei servizi per il lavoro	60
Settore – Formazione Professionale UOS – Politiche per la formazione finanziata e sistema duale UOS – Politiche per la formazione autofinanziata	10
TOTALE	90

7.2. Elementi qualitativi dei Servizi

Per ciò che concerne le metodologie e gli standard in uso presso la Scrivente si rimanda al kit "Designers Italia" contenente strumenti, linee guida e attività per la gestione iterativa dei progetti di trasformazione digitale.

7.3. Livelli di servizio e verifiche di conformità

L'Appaltatore si occupa di garantire la predisposizione di tutti gli strumenti, le metodologie e la relativa documentazione necessaria alle valutazioni dei livelli di servizio erogato, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza ed alla riservatezza. L'Appaltatore dichiara e garantisce il possesso delle capacità tecniche, finanziarie ed organizzative per l'erogazione delle prestazioni oggetto dell'AQ e si impegna ad eseguire le attività richieste a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto delle specifiche tecniche e dei livelli di servizio indicati all'interno

della documentazione di gara (Appendice 2 al CTS del Lotto 2 - Indicatori di qualità) e, se migliorativi, nella propria Offerta Tecnica. Di seguito sono riportati i livelli di servizio applicabili al contesto della fornitura.

INDICATORE DI QUALITÀ
IQ01 – Ruoli contrattuali inadeguati (RCIN)
IQ02 – Impegni assunti in offerta tecnica (RSER)
IQ03 – Ritardo nella consegna della documentazione (RIT)
IQ04 – Personale rispondente ai requisiti (PFIN)
IQ05 – Personale certificato (CERT)
IQ06 - Turnover del Personale (TOPW)
IQ07 - Rilievi sulla fornitura (RLFN)
IQ08 - Slittamento di una scadenza contrattuale (SLSC)
IQ09 – Non approvazione di documenti (NAPP)

Firma del Responsabile