

## **DOCUMENTO DI PROGETTAZIONE**

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

## **Il portale Cliclavoro**

Il portale **ClicLavoro** è il punto di accesso sul web che costituisce l'infrastruttura informatica di supporto alla *governance* del mercato del lavoro in Italia. Cliclavoro è costituito da un sito web multicanale basato sulla tecnologia web 2.0, e si configura come la soluzione tecnica ed organizzativa che offre a cittadini, imprese ed operatori (pubblici e privati) un luogo di incontro virtuale ove poter accedere ad un insieme articolato di informazioni e servizi.

La realizzazione di Cliclavoro rientra nel complesso delle azioni che il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha attivato per ampliare e potenziare gli strumenti on-line, con l'obiettivo di contribuire a rendere i servizi pubblici più efficienti e di più facile accesso a cittadini, enti e imprese, semplificando contestualmente l'attività di tutti i soggetti coinvolti.

Queste azioni si collocano nel panorama più ampio del processo di riforma del mercato del lavoro italiano, che è stato oggetto negli ultimi anni di un'azione legislativa di riforma a cui si è accompagnata la realizzazione di servizi on-line in grado di supportare le prestazioni erogate a persone ed imprese.

Oggetto dell'azione svolta dal Ministero è stata la creazione di strumenti di e-government orientati all'utente, in grado di garantire la cooperazione fra soggetti pubblici e privati, ottimizzando lo scambio di informazioni e la fruizione dei servizi. In modo coerente con le raccomandazioni UE (in particolare le linee guida strategiche del programma **i2010**), l'obiettivo delle attività svolte è stato quello di **sfruttare al meglio gli strumenti offerti dall'ICT per agevolare il più possibile i cittadini e le imprese nel loro obiettivo comune di incontro tra domanda e offerta di lavoro**, consentendo:

- di migliorare la **velocità di circolazione delle informazioni** e l'efficienza dei servizi erogati, utilizzando a pieno le tecnologie telematiche disponibili;
- l'**inclusione e la partecipazione** attiva di cittadini e imprese, grazie all'erogazione di servizi in linea con le esigenze di chi ne usufruisce, e che garantiscano a tutti i livelli l'accessibilità alle informazioni;
- la **semplificazione** degli adempimenti burocratici e amministrativi previsti;
- il sostegno alla **governance** attraverso azioni dirette a supportare i processi di gestione e monitoraggio delle politiche del lavoro, con l'utilizzo di strumenti informatici;
- di attuare in modo agevole il **match tra domanda e offerta di lavoro**, in uno scenario non solo nazionale ma anche europeo, attivando un processo di validazione le cui regole (requisiti, procedure, strumenti) siano chiare, trasparenti, omogenee in tutto il territorio nazionale e allo stesso tempo coerenti con i riferimenti europei.

Questi obiettivi sono stati perseguiti attraverso lo sviluppo di una rete organica e articolata che rappresenta **l'infrastruttura tecnologica, informativa e organizzativa per lo sviluppo, il governo, la gestione, e l'analisi del mercato del lavoro in Italia**. Si tratta di un **sistema distribuito, non gerarchico, integrato**, e unitario, in cui i sistemi informativi dei differenti attori coinvolti cooperano, fornendo ai soggetti presenti sul mercato del lavoro una serie di strumenti che consentano di condividere informazioni ed usufruire di servizi efficaci e innovativi. Il portale Cliclavoro, che costituisce il sistema nel suo complesso, si basa sul concetto di *governance* e organizzazione dei servizi per il lavoro, ed è concepito come un sistema che intende *"fare rete"* in modo accessibile, parlando a tutti i soggetti coinvolti attraverso canali di comunicazione appropriati e univoci, garantendo in ogni passaggio un supporto qualificato agli utenti e caratterizzandosi come sistema aperto di incontro domanda-offerta, che favorisce, in coerenza con gli indirizzi comunitari, la maggior **efficienza e trasparenza del mercato del lavoro**.

Tale infrastruttura rappresenta lo strumento attraverso il quale il Ministero coordina in maniera più concreta gli interventi di supporto all'occupazione e di contrasto alla disoccupazione, che sempre più richiedono la connessione e lo scambio di dati fra i diversi soggetti.

***..... una risposta per la realizzazione della Rete dei Servizi per l'Impiego***

Lo sviluppo del portale rappresenta la risposta agli impegni presi dal Governo e Amministrazione con le parti sociali attraverso l'accordo sottoscritto il 23 luglio 2007, che prevede di sviluppare sul territorio un **sistema di rete pubblico-privata multiattore dei Servizi per l'Impiego (SPI)**, valorizzando il ruolo di coordinamento dei servizi pubblici ed aumentando la qualità dei servizi erogati a livello locale (sia da operatori pubblici che da operatori privati autorizzati e, in prospettiva, accreditati quali Università, Scuole ecc.). In particolare, il Ministero si è posto l'obiettivo di creare uno **strumento in grado di accompagnare - attraverso azioni di progettazione, supporto, coordinamento e supervisione - le amministrazioni locali nel passaggio che sposta le politiche per il lavoro da passive a attive**, ponendo maggiormente il focus delle attività sul diritto all'occupabilità dei cittadini e sui servizi alle imprese e riportando a livello centrale tutte le informazioni utili al monitoraggio delle politiche e alla riprogrammazione.

Obiettivo del portale, nell'ottica della piena realizzazione del principio della sussidiarietà nel governo del mercato del lavoro, è quello di **"aggregare"** tutti i soggetti – sia pubblici (Regioni, Province, etc.) che privati (agenzie di intermediazione, enti di formazione, associazioni datoriali e sindacali, etc.) - favorendo **la cooperazione, la diffusione delle informazioni, l'armonizzazione dei servizi**, e agevolando l'introduzione delle novità normative e procedurali

***.....uno strumento coerente con le indicazioni dell'unione Europea***

La Strategia Europea dell'occupazione definisce tre priorità fondamentali finalizzate alla crescita all'occupazione all'interno degli Stati Membri:

- rendere l'Europa più capace di attrarre investimenti e lavoro
- porre la conoscenza e l'innovazione al servizio della crescita
- creare nuovi e migliori posti di lavoro

Il Quadro Strategico Nazionale per la politica regionale di sviluppo 2007-2013, in attuazione della strategia di Lisbona e del Piano Nazionale per l'inclusione sociale, individua una serie di priorità. In particolare la priorità 7 ha come obiettivo la *Competitività dei sistemi produttivi e occupazione* e il punto 7.3.1 - *I Miglioramento dell'efficacia dei servizi di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro e i raccordi con i sistemi delle imprese, dell'istruzione, della formazione e con le politiche sociali* - attiene precisamente alle finalità del portale Cliclavoro, che incrocia altresì gli obiettivi specifici del PON su tali tematiche, vale a dire:

- promuovere la conoscenza del mercato del lavoro;
- sviluppare politiche previsionali;
- migliorare efficienza, efficacia e inclusività del mercato del lavoro;
- costruire strumenti per migliorare la circolazione dell'informazione.

Il cuore del portale Cliclavoro è sintetizzato nel punto 7.3.1 del Quadro Strategico Nazionale, laddove si legge che *Le priorità d'intervento scaturiscono dall'esperienza della programmazione 2000-2006 e, coerentemente con le riforme del settore, si pongono l'obiettivo di sviluppare sul territorio un sistema di rete pubblico-privata multiattore dei Servizi per l'Impiego (SPI), valorizzando il ruolo di coordinamento dei servizi pubblici ed aumentando la qualità dei servizi erogati a livello locale (sia da operatori pubblici che da operatori privati autorizzati e, in prospettiva accreditati quali Università, Scuole, ecc.), adeguando tali servizi a standard qualitativi omogenei tra le Regioni, sia in termini di organizzazione che di servizi offerti e*

colmando le disuguaglianze territoriali. Esso infatti costituisce il punto di accesso a tutti i servizi per il lavoro, tra i quali assume un ruolo centrale il sistema di incrocio tra domanda ed offerta di lavoro.

Tutta la realizzazione si ispira alle indicazioni contenute nel Piano Nazionale dove (punto 3.7.1) dove si esplicita che:

1. *“Occorre sviluppare localmente il sistema a rete dei servizi pubblici e privati anche mediante il raccordo con i sistemi locali d’istruzione scolastica, professionale, universitaria e con il sistema delle imprese”*: obiettivo alla portata grazie alle recenti normative in materia di open data (circolazione e trasparenza del dato tra amministrazioni e verso i cittadini), cooperazione applicativa e interoperabilità tra amministrazioni. Cooperazione applicativa e interoperabilità che sono alla base del funzionamento di Cliclavoro e che permettono, appunto, la circolazione delle informazione e dei servizi tra sistema centrale e sistemi locali.
2. *“occorre aumentare la capacità di alimentare reti di relazioni con altri soggetti del territorio e di integrarsi con i soggetti privati e le espressioni imprenditoriali*. Anche in questo caso la realizzazione di Cliclavoro favorisce le interrelazioni con tutti i soggetti che sul territorio – associazioni, enti bilaterali, organismi di formazione , ma anche imprese – interagiscono.
3. *“occorre sviluppare un sistema integrato di borsa lavoro (locale e nazionale), non solo come sistema informativo di incontro domanda/offerta, ma anche come rete del servizio alle persone e alle aziende”*. In tal senso il portale Cliclavoro rappresenta – in una veste più completa e integrata – il sistema di Borsa Lavoro.

La migliore operatività dei SPI, con particolare riferimento ai servizi erogati dai centri pubblici, andrà perseguita anche tramite il conseguimento degli standard di qualità necessari per una piena digitalizzazione e per garantire la piena fruizione dei dati posseduti, la sicurezza della trasmissione e l’interrogabilità degli stessi per l’erogazione di servizi on-line” (Priorità 7 punto 7.3.1)

L’obiettivo di accrescere la qualità del lavoro, l’integrazione dei sistemi informativi e l’implementazione del sistema di monitoraggio (Punto III.8.2 - *“Per quanto attiene alle politiche del lavoro l’obiettivo è quello di puntare alla qualità del lavoro per accrescere i tassi di attività e rendere l’impiego attraente e remunerativo, combattendo la crescente precarietà del mercato del lavoro. Per rafforzare le politiche dell’occupazione si prevede di sviluppare l’integrazione dei diversi sistemi informativi centrali e locali per agevolare l’incontro domanda-offerta. Contestualmente, il sistema di monitoraggio dei principali indicatori del mercato del lavoro viene implementato”*) ha guidato la realizzazione di tutti i servizi integrati nel portale e che, in un’ottica di continuità e di innovazione dei servizi (anche in relazione alle prossime riforme del mercato del lavoro) è l’obiettivo finale dell’intervento di manutenzione del portale stesso.

Infatti, alimentare l’attuale progettualità è fondamentale per una prosecuzione del percorso in linea coi principi espressi dal QSN e dal PON e per sostenere al meglio le future trasformazioni del mercato del lavoro.

Il percorso prospettato nel presente bando è di continuità verso un sistema che allo stato attuale si può così riassumere:

- poggia su una solida base di servizi strutturati che grazie alla cooperazione applicativa consentano la piena operatività di un sistema federato nazionale tra Ministero, Enti e Regioni
- ha sviluppato nuovi servizi che, grazie alla struttura federata, si sono innestati in una logica di rete consentendo con facilità di agganciarsi al sistema complessivo definito dal portale stesso.
- necessita di un progetto di sviluppo, evoluzione e mantenimento dei vari servizi, tecnologici, di supporto e di conduzione per continuare ad essere al passo con la riforma ed essere il punto di riferimento istituzionale per l’intero portafoglio di servizi al lavoro in un’ottica transnazionale (il portale cliclavoro è integrato infatti con la rete Eures).

In particolare le attività di manutenzione e sviluppo consentiranno di raggiungere gli obiettivi generali indicati nel paragrafo *“Coerenza con le politiche nazionali e regionali per lo sviluppo”* del PON, tra cui:

- **Rafforzamento delle attività svolte dai Centri per l'impiego** che dovranno operare in linea con un sistema di principi e parametri standard definito sul piano nazionale mediante un efficiente coordinamento tra tutti i soggetti istituzionali competenti; allestimento della Rete di servizi per il lavoro di cui fa parte la Borsa Continua Nazionale del Lavoro<sup>1</sup>, volta a implementare l'informazione e la comunicazione in materia di lavoro e favorire l'incontro tra domanda ed offerta sull'insieme del territorio nazionale (obiettivo specifico 2.1).
- **Monitoraggio e valutazione delle politiche:** in considerazione della necessità di compiere azioni di elevata incisività e con concreti risultati sul tessuto sociale, avendo riguardo alle risorse finanziarie disponibili, è assolutamente necessario svolgere un accurato monitoraggio dei progetti e degli interventi avviati per verificare costantemente i riflessi prodotti ed eventualmente procedere alle necessarie modifiche (obiettivi specifici 1.1, 2.1, 2.2). Questo con l'obiettivo di rafforzare il sistema di osservazione delle dinamiche del mercato del lavoro e meglio orientare sia le politiche che i servizi per l'inserimento lavorativo.

In definitiva tutti i servizi inseriti nel portale rappresentano la concretizzazione degli obiettivi inseriti nel PON: dalla semplificazione degli adempimenti amministrativi (le comunicazioni obbligatorie costituiscono la punta di diamante) all'innovazione tecnologica; dal coordinamento di tutti i soggetti istituzionali al sistema di incontro tra domanda ed offerta di lavoro; dal monitoraggio delle politiche a quello dei servizi.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – D.G. per le Politiche dei Servizi per il Lavoro è in procinto di pubblicare un bando di gara finalizzato a garantire la conduzione e l'evoluzione di tutta l'infrastruttura software che compone il sistema Cliclavoro ed i vari sistemi che lo compongono. Cliclavoro rappresenta la base della Rete nazionale dei Servizi per il Lavoro, costituendo il punto di accesso a tutti i contenuti informativi e ai servizi on-line rivolti ai soggetti presenti sul mercato del lavoro: cittadini, aziende, intermediari, etc., e garantendo la cooperazione dei dati con i sistemi informativi di altri Ministeri e delle Regioni.

L'obiettivo dell'appalto è quello di tenere costantemente adeguata l'infrastruttura applicativa che costituisce Cliclavoro, garantendo la continuità dei servizi attualmente in essere e alle possibili evoluzioni future che saranno necessarie a seguito dell'imminente riforma del mercato del lavoro.

Alla luce di un'analisi tecnica ed economica sui servizi analoghi precedentemente appaltati nonché sulle attività previste, l'importo a base d'asta dell'appalto è stato stimato in euro 1.611.570,00 più l'IVA di legge, per una durata dell'appalto di 18 mesi, oltre i 12 di garanzia. Tale valutazione è stata effettuata anche in applicazione dell'Art. 29 del Dlgs. 163/2006, comma 10 che prevede, tra le altre disposizioni, di considerare il valore reale - per appalti pubblici di servizi che presentano un carattere di regolarità come il presente servizio di conduzione - dei contratti analoghi conclusi, e quindi la stazione appaltante ha considerato i risultati e le esperienze del precedente contratto di conduzione conclusosi il 31/12/2011.

La stima ha quindi tenuto conto dei seguenti fattori:

---

<sup>1</sup> Le recenti normative in materia di trasparenza del mercato del lavoro, che hanno modificato l'articolo 6 del d.lgs. n. 276/2003, hanno chiarito come *Cliclavoro realizza la Borsa Continua Nazionale del Lavoro* (DM 20 settembre 2011).

- **Risorse umane coinvolte:** l'infrastruttura tecnologica che compone Cliclavoro è attualmente condotta da un mix di professionalità impegnate nelle attività di coordinamento, supervisione, manutenzione (adeguativa, correttiva ed evolutiva) e conduzione dei sistemi informativi coinvolti. L'intero staff messo a disposizione dall'attuale fornitore, operante sia presso la sede del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali che presso la propria sede, ha permesso di mettere a regime il sistema Cliclavoro ed i relativi servizi on line. Per il nuovo servizio appalto si prevede un decremento sensibile sia delle attività di sviluppo evolutivo, che delle attività di supporto ed adeguamento. Il progetto nel suo complesso stima l'impiego di 29 risorse professionali, così suddivise:
  - o 1 Responsabile del progetto
  - o 1 Coordinatore tecnico
  - o 3 Responsabili tecnici (rispettivamente delle Modifiche evolutive, delle Modifiche Adeguative e Correttive, del servizio di Help Desk)
  - o 2 analisti software
  - o 2 esperti di Database
  - o 2 esperti di cooperazione applicativa
  - o 2 web designers
  - o 8 sviluppatori software
  - o 4 Tester
  - o 4 risorse Help Desk
  
- **Impegno delle risorse umane nelle differenti linee di progetto e comparazione rispetto al precedente contratto.** Il nuovo servizio di conduzione prevede un significativo ridimensionamento delle modifiche evolutive del sistema (si passa da oltre 900.000 euro di attività, a circa 600.000 euro): Cliclavoro può, allo stato attuale, essere considerato un sistema a regime, ma questo non prescinde dalla possibilità di farlo evolvere coerentemente con i cambiamenti – normativi ed operativi – del mercato del lavoro a livello nazionale (es: riforma del mercato del lavoro di prossima approvazione, gestione dell'Apprendistato, monitoraggio e rilevazione dei Livelli Essenziali di Prestazioni erogati dai servizi per l'impiego, ecc.) . Per quanto riguarda il canone mensile delle attività di manutenzione adeguativa e correttiva, del servizio di assistenza tecnica ed operativa tramite anche tramite l'help desk, questa amministrazione stima di passare da un importo di 43.000 euro circa mensili, ad un massimo di 57.000: tale variazione è imputabile all'aumento delle applicazioni che compongono Cliclavoro che richiedono quindi un impegno maggiore in termini di supporto all'utenza e manutenzione adeguativa. Pertanto, rispetto al precedente contratto, a fronte di un aumento dei servizi on line di oltre il 50%, i canoni mensili subiranno una variazione massima del 25% circa.

Al fine di rendere più esaustiva l'esposizione dei parametri di calcolo si evidenziano i metodi utilizzati nello schema seguente.

| Figure professionali        | N°        | Tariffa professionale media | Attività           |                     |                     |                     | Totale         |                       |
|-----------------------------|-----------|-----------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------|-----------------------|
|                             |           |                             | Coordina-mento     | MEV                 | MAC                 | Help Desk           |                |                       |
|                             |           |                             | gg/uomo previsti   | gg/uomo previsti    | gg/uomo previsti    | gg/uomo previsti    | gg/uomo totali | Importo               |
| Responsabile del progetto   | 1         | 500                         | 80                 | 20                  | 8                   | 0                   | 108            | € 54.000,00           |
| Coordinatore tecnico        | 1         | 400                         | 40                 | 40                  | 16                  | 96,8                | 192,8          | € 77.120,00           |
| Responsabile tecnico MEV    | 1         | 370                         | 15                 | 120                 | 4                   | 96,8                | 235,8          | € 87.246,00           |
| Responsabile tecnico MAC    | 1         | 370                         | 15                 | 10                  | 48                  | 96,8                | 169,8          | € 62.826,00           |
| Responsabile Help Desk      | 1         | 370                         | 15                 | 20                  | 12                  | 290,4               | 337,4          | € 124.838,00          |
| Analista software           | 2         | 280                         | 0                  | 160                 | 88                  | 48,4                | 296,4          | € 82.992,00           |
| Esperto Data Base           | 2         | 280                         | 0                  | 160                 | 88                  | 48,4                | 296,4          | € 82.992,00           |
| Esperto interoperabilità    | 2         | 280                         | 0                  | 160                 | 80                  | 48,4                | 288,4          | € 80.752,00           |
| Web designer                | 2         | 280                         | 0                  | 150                 | 64                  | 0                   | 214            | € 59.920,00           |
| Sviluppatore software       | 8         | 280                         | 0                  | 800                 | 280                 | 0                   | 1080           | € 302.400,00          |
| Tester                      | 4         | 280                         | 0                  | 400                 | 160                 | 0                   | 560            | € 156.800,00          |
| Help desk                   | 4         | 230                         | 0                  | 0                   | 0                   | 1911,8              | 1911,8         | € 439.714,00          |
| <b>gg/uomo totali</b>       | <b>29</b> |                             | <b>165</b>         | <b>2040</b>         | <b>848</b>          | <b>2637,8</b>       | <b>5690,8</b>  |                       |
| <b>Totale</b>               |           |                             | <b>€ 72.650,00</b> | <b>€ 593.900,00</b> | <b>€ 246.880,00</b> | <b>€ 698.170,00</b> |                | <b>€ 1.611.600,00</b> |
| <b>Tipo di retribuzione</b> |           |                             | Canone             | a consumo           | canone              | canone              |                |                       |

Come si evince dalla Tabella, sono stimate un totale di 5.690,8 giorni uomo per l'esecuzione delle attività contrattuali, ripartite tra le varie figure professionali previste sulle quattro attività oggetto del bando di garo.

Per quanto riguarda le tariffe professionali medie, sono state utilizzate quale riferimento i valori della precedente procedura di gara (valore a base d'asta).

Il valore totale ottenuto, essendo stato ricavato da tariffe al lordo dei ribassi di gara, verrà utilizzato per l'individuazione della base d'asta, mentre il valore effettivo del contratto risulterà determinato sulla base della misura dei ribassi acquisendi in sede di gara, che si stimano prudenzialmente in una percentuale pari al 10 / 15 %

Poiché è previsto che l'attività di coordinamento, Modifiche Adeguative e Correttive (MAC) e il servizio Help Desk siano quotate a canone mensile, ne deriva che è previsto un importo complessivo di € 1.017.700 che, suddiviso nelle 18 mensilità, comporta un importo mensile di € 56.538,88. Le modifiche evolutive (€ 593.900) saranno invece rendicontate a consumo.

**Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti la sicurezza di cui all' art. 26, comma 3 del d.lgs. 81/2008**

In considerazione della natura strettamente intellettuale del servizio di conduzione, costituito dalle attività di Coordinamento, Modifiche Adeguative e Correttive, Modifiche Evolutive e servizio di Help Desk dei servizi software oggetto della procedura di gara, la stazione appaltante non è tenuta a predisporre i documenti di cui all'art. 26, comma 3, del d.lgs. n. 81/2008: pertanto, la spesa destinata a coprire i rischi da interferenza per il presente è pari a zero.