



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA
ALL’AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO DELL’EMILIA-ROMAGNA 2023**

**ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO**

CIG n. 9903883EC9

GARA n. 9169927

Premessa

La Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna, facendo seguito agli impegni presi dal Presidente nelle sue dichiarazioni programmatiche davanti all'Assemblea legislativa del 9 giugno 2020, ha previsto che la positiva esperienza del Patto sottoscritto nel 2015 con tutte le rappresentanze sociali e istituzionali della Regione venisse riconfermata e ampliata con la sottoscrizione di un nuovo "Patto per il lavoro e per il Clima", finalizzato alla condivisione di un progetto di rilancio e sviluppo dell'Emilia-Romagna fondato sulla sostenibilità, per accompagnare il territorio nella fase di superamento degli effetti generati dalla pandemia Covid-19 e creare le condizioni per una piena e buona occupazione.

La Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna ha quindi approvato il Patto per il lavoro e per il Clima con Deliberazione n. 1899/2020 e le componenti della società regionale lo hanno siglato impegnandosi a contribuire generare lavoro di qualità, contrastare le diseguaglianze e accompagnare l'Emilia-Romagna nella transizione ecologica, contribuendo a raggiungere gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile.

Il "Patto per il lavoro e per il Clima" stabilisce impegni e responsabilità condivisi rispetto ad un percorso comune che migliori la qualità della vita delle persone e del pianeta e superi il conflitto tra lavoro e ambiente, valorizzando tutte le potenzialità e gli spazi che questo cambiamento offre al territorio e alle nuove generazioni, in particolare attraverso l'assunzione di 4 obiettivi strategici e 4 processi trasversali che intercettano dinamiche decisive per l'intera società regionale, le cui linee di intervento indicano le azioni che i firmatari considerano prioritarie e che, ognuno nel rispetto del proprio ruolo, si impegna a realizzare:

Obiettivi strategici:

- Emilia-Romagna, regione della conoscenza e dei saperi;
- Emilia-Romagna, regione della transizione ecologica;
- Emilia-Romagna, regione dei diritti e dei doveri;
- Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità.

Processi trasversali:

- Trasformazione digitale;
- Un Patto per la semplificazione;
- Legalità;
- Partecipazione.

Nel documento si delinea l'obiettivo specifico del rafforzamento dell'Agenzia Regionale per il Lavoro e del sistema integrato pubblico-privato per qualificare i servizi e le politiche attive nei confronti dei giovani, delle donne, di chi ha perso o rischia di perdere il lavoro.

L'Agenzia Regionale per il Lavoro (ARL) è un ente strumentale della Regione Emilia-Romagna, istituita con la L.R. n. 13 del 30/07/2015 di modifica della L.R. n. 17 del 01/08/2005 per assicurare il raggiungimento del maggior grado di efficienza possibile nella gestione delle funzioni amministrative di elevata complessità in materia di servizi per il lavoro e per implementare gli indirizzi politici definiti dalla Giunta regionale, in condivisione con le altre istituzioni territoriali, sulla gestione e la qualificazione dei servizi per il lavoro erogati a cittadini ed imprese.

In particolare, la Regione, attraverso l'operatività dell'ARL, ha inteso garantire l'esercizio delle competenze dei Centri Per l'Impiego (CPI), nonché il presidio territoriale delle politiche attive e passive del lavoro, fondato sulla collaborazione di soggetti pubblici e privati accreditati.

Dunque, i compiti dell'ARL, così come definiti dalla L.R. n. 17/2005, sono:

- garantire il raccordo con l'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL);
- gestire il sistema informativo regionale del lavoro in raccordo con il sistema nazionale;
- proporre alla Regione standard qualitativi aggiuntivi ai Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP);
- proporre alla Regione standard qualitativi aggiuntivi per l'accreditamento e le autorizzazioni regionali dei soggetti privati e gestire il sistema regionale di accreditamento e autorizzazione ivi compresa la tenuta dell'elenco dei soggetti accreditati e autorizzati;
- attuare e gestire gli standard qualitativi regionali;
- proporre alla Regione gli ambiti territoriali ottimali per l'organizzazione dei servizi pubblici per il lavoro;
- governare e dirigere i servizi pubblici per il lavoro;
- proporre alla Regione le modalità di raccordo tra i soggetti pubblici e privati accreditati e realizzare la rete delle politiche attive del lavoro;
- organizzare, coordinare e valorizzare le sinergie riguardanti i servizi per il lavoro gestiti da soggetti pubblici e privati accreditati;
- supportare la programmazione regionale tramite proposte per l'attuazione delle politiche del lavoro;

- gestire le crisi aziendali e i processi di autorizzazione degli ammortizzatori sociali comprensivi degli ammortizzatori sociali in deroga;
- attuare progetti attribuiti dalla Regione;
- promuovere interventi che aumentino il numero di imprese disponibili ad ospitare giovani assunti con i contratti di apprendistato e, in generale, tesi a favorire la diffusione dell'istituto; verificare la sussistenza dei requisiti delle imprese con capacità formative;
- attuare interventi integrati rivolti alle persone con disabilità e con fragilità e vulnerabilità in integrazione con i servizi sociali dei Comuni e i dipartimenti di salute mentale delle aziende AUSL, anche in attuazione della L.R. n. 14/2015;
- monitorare l'attuazione delle convenzioni stipulate ai sensi dell'articolo 20 della Legge Regionale n. 17/2005;
- svolgere funzioni di osservatorio del mercato del lavoro;
- curare il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni dei servizi per il lavoro;
- supportare la programmazione dell'offerta formativa con riferimento alle dinamiche del mercato del lavoro e all'analisi dei fabbisogni professionali;
- supportare l'elaborazione normativa in materia di lavoro, tirocini e apprendistato;
- autorizzare i tirocini extracurricolari.

L'ARL presenta un'articolazione organizzativa complessa composta da:

- una sede centrale, situata nella città di Bologna;
- 38 Centri per l'impiego, uno per ogni distretto sociosanitario della Regione, a cui si aggiungono 12 sedi decentrate istituite in base ad accordi con i Comuni del distretto;
- 9 uffici per il Collocamento Mirato disabili, uno per ogni provincia e per la Città metropolitana di Bologna;

L'ARL al 30 aprile 2023 conta 792 dipendenti di cui:

- 11 dirigenti;
- 265 funzionari;
- 494 istruttori;
- 22 operatori.

L'attività degli uffici territoriali consiste nel rendere disponibili le politiche attive del lavoro e offrire servizi finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro delle persone disoccupate, comprese attività di tipo amministrativo e di presa in carico che la normativa nazionale prevede come specifica competenza dei Centri Per l'Impiego.

La struttura organizzativa dell'ARL vede l'organigramma comporsi attualmente di quattro servizi di staff e di cinque servizi territoriali: il "Servizio Ambito territoriale Est" operante sugli ambiti provinciali di Forlì-Cesena e Rimini; il "Servizio Ambito territoriale Centro 1" operante sull'ambito della Città Metropolitana di Bologna, il "Servizio Ambito territoriale Centro 2" operante sugli ambiti provinciali Modena e Reggio Emilia, il "Servizio Ambito territoriale Ovest" operante sugli ambiti provinciali Parma e Piacenza il "Servizio Ambito territoriale Nord" operante sugli ambiti provinciali di Ferrara e Ravenna.

Con il d.lgs. 150/2015 il legislatore nazionale ha costituito la rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro. Tale rete è costituita dai soggetti individuati dall'art.1 comma 2 dello stesso decreto, tra cui ARL in quanto "struttura regionale per le Politiche Attive del Lavoro". La rete ha il compito di esercitare il ruolo di indirizzo politico in materia di politiche attive per il lavoro, mediante l'individuazione di strategie, obiettivi e priorità che identificano la politica nazionale in materia, di promuove l'effettività dei diritti al lavoro, alla formazione ed all'elevazione professionale previsti dagli articoli 1, 4, 35 e 37 della Costituzione ed il diritto di ogni individuo ad accedere a servizi di collocamento gratuito, mediante interventi e servizi volti a migliorare l'efficienza del mercato del lavoro, assicurando, tramite l'attività posta in essere dalle strutture pubbliche e private, accreditate o autorizzate, ai datori di lavoro il soddisfacimento dei fabbisogni di competenze ed ai lavoratori il sostegno nell'inserimento o nel reinserimento al lavoro.

L'Agenzia è quindi il soggetto preposto ad assicurare l'innovazione degli interventi regionali di politica attiva del lavoro e il miglioramento delle prestazioni dei soggetti pubblici e privati accreditati anche attraverso la diretta qualificazione dei servizi pubblici per il lavoro regionali e delle capacità di intervento dell'Agenzia stessa per l'indirizzamento e il coordinamento delle politiche regionali.

In tal senso sono state attivate nel recente passato diverse iniziative per l'innovazione dei servizi, anche sul solco di quanto dettato dal legislatore nazionale a partire dal d.lgs. n. 150/2015 e dalla normativa successiva, tra cui si cita in particolare il D.L. n. 4/2019 istitutivo del Reddito di Cittadinanza e che prevede un Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'Impiego e delle politiche attive del lavoro. Tale Piano è stato attuato dall'ARL sia attraverso procedure di reclutamento di personale, con l'indizione di concorsi pubblici per varie figure professionali, sia mediante una strategia di qualificazione delle sedi e delle strutture dell'ARL, anche attraverso la stipula di convenzioni con i Comuni sedi dei Centri Per l'Impiego.

Gli investimenti in questo settore sono supportati anche dal Fondo Sociale Europeo Plus (FSE+), che per il periodo 2021-2027 ha visto la Regione Emilia-Romagna, attraverso un

percorso di informazione, condivisione e confronto con gli enti locali, gli stakeholder e il partenariato economico e sociale, elaborare la propria strategia di programmazione delle risorse disponibili, pari a oltre 1 miliardo di euro tra risorse europee, nazionali e regionali. Il Programma regionale a valere sull'FSE+ si sviluppa sulla base di quattro priorità – Occupazione, Istruzione e formazione, Inclusione sociale e Occupazione giovanile – declinate in obiettivi specifici e tradotte in azioni progettate sulla base del contesto socioeconomico del nostro territorio.

L'azione di innovazione e potenziamento è poi proseguita a seguito del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 5 novembre 2021, "Adozione del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL)". Il "Programma GOL", costituisce parte del traguardo di cui alla Missione M5 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che prevede il potenziamento e l'ampliamento delle misure di politica attiva del lavoro e il rafforzamento dei centri per l'impiego, finalizzato a rinnovare la rete nazionale dei servizi per il lavoro, migliorare l'integrazione dei sistemi informativi regionali con il sistema nazionale, aumentare la prossimità ai cittadini, anche sfruttando le nuove tecnologie e favorire l'integrazione con il sistema di istruzione e formazione. Il programma GOL costituisce, dunque, il perno dell'azione di riforma di sistema nell'ambito delle politiche per il lavoro e si impernia, anche attraverso la stretta collaborazione tra servizi pubblici e privati accreditati, sul raggiungimento di obiettivi qualitativi e quantitativi che portino il sistema nazionale ad assicurare l'erogazione dei servizi definiti come LEP ad un'ampia platea di utenti.

La Regione Emilia-Romagna ha adottato il Piano Attuativo Regionale (PAR) per il Programma GOL con deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 81 del 10 maggio 2022;

Attraverso il programma GOL la Regione Emilia-Romagna continua l'esperienza della Rete attiva per il lavoro, costituita dall'insieme dei servizi per il lavoro pubblici e privati accreditati che operano sul territorio Emiliano-Romagnolo. Esperienza che era iniziata con la ridefinizione, mediante la DGR n. 1959 del 2016, delle prestazioni erogate dai servizi per il lavoro regionali pubblici e privati e con la definizione dei criteri per l'accreditamento ai servizi per il lavoro in Emilia-Romagna.

Un altro esempio di ridefinizione delle modalità di erogazione dei servizi per il lavoro è quanto è stato previsto per le persone fragili e vulnerabili in attuazione della Legge Regionale 14/2015 che, a partire da una presa in carico integrata da parte dei servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari, prevede l'erogazione delle prestazioni e delle misure di politica attiva da parte dei soggetti privati accreditati secondo quanto definito dai soggetti pubblici nel corso del processo di presa in carico.

Inoltre, assume particolare rilievo tra le attività dell'ARL la gestione delle politiche del collocamento mirato disabili, come definite dalla L. n. 68/1999 e come descritte anche nelle recenti linee guida approvate con DM n. 43 del 2022. Le Linee guida facendo propri i principi espressi dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e tenendo conto degli obiettivi della strategia europea per i diritti delle persone con disabilità 2021-2030 definiscono interventi, indicazioni e metodi per ottimizzare risorse, servizi, strumenti e prestazioni per favorire l'inserimento lavorativo e la realizzazione dei progetti di vita indipendente delle persone con disabilità.

Lo strumento che supporta e consente la gestione tecnica nell'erogazione dei servizi per il lavoro, anche attraverso la modalità della rete dei servizi, è il sistema informativo per il lavoro regionale (SILER). Si tratta di uno strumento informativo implementato coerentemente a quanto previsto dalla normativa nazionale che consente, mediante una costante manutenzione anche di carattere evolutivo, di assicurare il rispetto di quanto previsto dalla legge istitutiva dell'ARL, oltre al monitoraggio e la valutazione quali-quantitativa delle prestazioni dei servizi per il lavoro e, più in generale, del mercato del lavoro regionale. Il SILER in particolare consente di:

- attuare e gestire gli standard qualitativi regionali;
- organizzare, coordinare e valorizzare le sinergie riguardanti i servizi per il lavoro gestiti da soggetti pubblici e privati accreditati;
- attuare interventi integrati rivolti alle persone con disabilità e con fragilità e vulnerabilità in integrazione con i servizi sociali dei Comuni e i dipartimenti di salute mentale delle aziende AUSL;
- supportare la programmazione dell'offerta formativa con riferimento alle dinamiche del mercato del lavoro e all'analisi dei fabbisogni professionali;

e complessivamente far sì che l'Agenzia possa garantire l'attuazione delle politiche attive del lavoro e lo sviluppo e la qualificazione del sistema regionale dei servizi per il lavoro nel suo insieme.

Art 1) Normativa di riferimento

Le azioni proposte si inseriscono nel seguente contesto regolamentare di cui di seguito si riportano le principali normative di riferimento.

Legislazione nazionale:

- Legge n. 68 del 1999 - "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".
- Legge n. 56 del 2014 - "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni".
- Legge n.183 del 2014 - "Deleghe al Governo in materia di riforma degli ammortizzatori sociali, dei servizi per il lavoro e delle politiche attive, nonché in materia di riordino della disciplina dei rapporti di lavoro e dell'attività ispettiva e di tutela e conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro".
- D.lgs. n. 22 del 2015 - "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di ammortizzatori sociali in caso di disoccupazione involontaria e di ricollocazione dei lavoratori disoccupati, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183".
- D.lgs. n. 23 del 2015 - "Disposizioni in materia di contratto di lavoro a tempo indeterminato a tutele crescenti, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183".
- D.lgs. n. 80 del 2015 - "Misure per la conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro, in attuazione dell'articolo 1, commi 8 e 9, della legge 10 dicembre 2014, n. 183".
- D.lgs. n. 81 del 2015 - "Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183".
- D.lgs. n. 148 del 2015 - "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, in attuazione della legge 10 dicembre 2014 n. 183".
- D.lgs. n. 149 del 2015 - "Disposizioni per la razionalizzazione e la semplificazione dell'attività ispettiva in materia di lavoro e legislazione sociale, in attuazione della legge 10 dicembre 2014 n. 183".
- D.lgs. n. 150 del 2015 - "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, in attuazione della legge 10 dicembre 2014 n. 183".

- D.lgs. n. 151 del 2015 - “Disposizioni di razionalizzazione e semplificazione delle procedure e degli adempimenti a carico di cittadini ed imprese e altre disposizioni in materia di rapporto di lavoro e pari opportunità”.
- Legge n. 81 del 2017 – “Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato”
- D.lgs. 147 del 2017 - “Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà”;
- D.L. n. 4 del 2019 – “Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni”, convertito con modificazioni dalla Legge n. 26 del 2019.
- D.L. n. 48 del 2023 – “Misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro”

Regolamentazioni nazionali:

- Decreto Ministeriale 11 gennaio 2018, n. 3 – “Criteri per la definizione dei sistemi di accreditamento dei servizi per il lavoro”
- Decreto Ministeriale 11 gennaio 2018, n. 4 – “Attuazione dell'articolo 2 del decreto legislativo n. 150 del 2015 - Linee di indirizzo triennali dell'azione in materia di politiche attive del lavoro”
- Decreto Ministeriale 10 aprile 2018, n. 42 – “Definizione dell'offerta di lavoro congrua, ai sensi degli articoli 3 e 25 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150”
- Decreto Interministeriale, 5 novembre 2021 - “Adozione del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL)”
- Delibera n. 5 del 2022 dell'ANPAL – “Approvazione strumenti per l'attuazione dell'assessment: profilazione quantitativa, profilazione qualitativa, standard dei servizi di Gol e relative unità di costo standard”
- Decreto Ministeriale 11 marzo 2022, n. 43. - “Linee guida in materia di collocamento mirato delle persone con disabilità”

Legislazione regionale:

- Legge regionale n. 17 del 2005 - “Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro”.

- Legge regionale n. 13 del 2015 - "Riforma del sistema di governo regionale e locale e disposizioni su Città metropolitana di Bologna, Province, Comuni e loro Unioni".
- Legge regionale n. 14 del 2015 - "Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari".

Regolamentazioni regionali:

- DGR n. 1620 del 2015 - "Approvazione Statuto dell'Agenzia Regionale per il Lavoro in attuazione della L.R. 13/2015".
- DGR n. 1959 del 2016 - "Approvazione della disciplina in materia di accreditamento dei Servizi per il lavoro e definizione dell'elenco delle prestazioni dei servizi per il lavoro pubblici e privati accreditati ai sensi degli artt. 34 e 35 della L.r. 1° agosto 2005, n. 17 e ss.mm.".
- DGR n. 1581 del 2016 "Approvazione dei "Criteri e modalità per l'autorizzazione regionale allo svolgimento di servizi di intermediazione ricerca e selezione del personale e di supporto alla ricollocazione professionale, ai sensi degli artt. 39 e 40 della l.r. 17/2005 e ss.mm., quale adeguamento all'art. 6 del d.lgs. 276/2003 e ss.mm.".
- DGR n. 235 del 2022 "Programma nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL) - proposta di piano regionale per l'attuazione"

Art. 2) Oggetto della gara

2.1 Obiettivi

Il presente Capitolato ha lo scopo di definire le prestazioni inerenti alla fornitura dei servizi professionali a supporto dell'Agenzia Regionale per il Lavoro. L'acquisizione di tali servizi, oggetto della presente gara, dovrà consentire all'Agenzia di sviluppare le strutture e i servizi per il lavoro attraverso la revisione dell'attuale assetto organizzativo e la qualificazione degli interventi in relazione ai soggetti impegnati nell'attuazione delle politiche per il lavoro.

Il Servizio di Assistenza Tecnica che verrà acquisito si pone come obiettivi quelli di:

- **innovare** gli interventi di politica attiva del lavoro sulla base di analisi quali-quantitative dei contesti di applicazione delle politiche attive del lavoro nell'ambito della normativa europea, nazionale e regionale;
- **potenziare** la capacità di intervento dell'ARL attraverso il miglioramento della capacità operativa dei CPI e degli uffici di collocamento mirato dei disabili;

- **integrare** le prestazioni dei soggetti pubblici e privati accreditati garantendo libertà di scelta da parte dei cittadini;
- **monitorare** sistematicamente l'erogazione delle prestazioni e i risultati conseguiti, in ottica di valutazione e calcolo degli impatti a breve e medio termine.

2.2 Caratteristiche dei servizi e dei prodotti richiesti

Si riportano di seguito le specifiche caratteristiche dei servizi e dei prodotti richiesti per il raggiungimento di ciascuno dei quattro obiettivi descritti al punto precedente

Rispetto all'obiettivo dell'**innovazione** degli interventi, è richiesto all'assistenza tecnica un supporto alla governance dell'ARL per garantire un supporto metodologico, tecnico e specialistico nella definizione delle linee evolutive dell'attività, anche in funzione delle mutazioni del contesto normativo, economico, tecnologico in cui l'Agenzia opera. Ci si baserà pertanto sull'analisi quali-quantitativa dei contesti di applicazione delle politiche attive del lavoro nell'ambito della normativa europea, nazionale e regionale con la finalità di innovare il menù di interventi attualmente disponibile, garantendo al contempo l'erogazione dei LEP. Possono essere sia interventi nuovi, che modalità nuove di realizzare interventi consolidati. Gli interventi di politica attiva individuati verranno delineati con modalità che ne guidano l'attuazione, potranno avere sia un profilo progettuale, che un profilo di servizio stabile e saranno correlati con le Prestazioni dei Servizi per il lavoro. Contestualmente, si procederà all'aggiornamento delle Prestazioni secondo quanto definito a livello nazionale.

In questo ambito, il servizio di assistenza tecnica dovrà fornire supporto tecnico specialistico all'ARL in materia di:

- aspetti afferenti al mercato del lavoro ritenuti critici e di particolare interesse per l'ARL;
- rilevazione di elementi di caratterizzazione riferiti sia alla "domanda di lavoro" espressa dalle imprese, che l'"offerta di lavoro", espressa dai cittadini;
- elementi di *customer satisfaction* raccolti attraverso questionari sottoposti all'utenza dei CPI;
- valutazione degli impatti, anche in termini di prassi, delle riforme tra cui in particolare quelle attuative del programma GOL e dei LEP, anche con particolare attenzione all'individuazione di ambiti di possibile semplificazione;
- analisi delle modalità applicative dei regimi di condizionalità per i percettori di sostegno al reddito;
- aspetti attinenti alla normativa europea, nazionale e regionale, anche in riferimento alle norme sull'acquisizione e gestione dei contratti per la fornitura di beni e servizi e alla normativa sul trattamento dei dati personali.

Sulla base di tali servizi saranno proposte alla direzione dell'ARL e costantemente aggiornate indicazioni operative che descrivono il quadro e le modalità di erogazione delle prestazioni di politica attiva del lavoro nei CPI tra cui in particolare le prestazioni di

- Erogazione di informazioni (sia per le persone che per i datori di lavoro);
- Definizione di misure personalizzate per l'occupabilità;
- Incontro domanda/offerta di lavoro (sia per le persone che per i datori di lavoro);
- Consulenza e promozione della mobilità professionale;
- Accompagnamento al lavoro e alla formazione;
- Consulenza e accompagnamento all'avvio di impresa/autoimpiego;
- Consulenza orientativa;
- Presa in carico integrata;
- Supporto all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale di soggetti fragili e vulnerabili;
- Formalizzazione e certificazione delle competenze;
- Avviamento a selezione negli enti pubblici e nella P.A;
- Consulenza e supporto alla soddisfazione del fabbisogno professionale (per i datori di lavoro).

Rispetto al supporto all'innovazione nelle azioni degli Uffici di Collocamento mirato disabili, il servizio prevede la realizzazione di supporto tecnico specialistico in materia di:

- rilevazione di elementi di caratterizzazione del mercato del lavoro per i soggetti disabili di cui alla L. n. 68/1999;
- elementi di *customer satisfaction* raccolti attraverso questionari sottoposti all'utenza degli uffici di collocamento mirato;
- valutazione degli impatti, anche in termini di prassi, delle riforme tra cui in particolare quelle attuative del programma GOL, dei LEP e delle linee guida nazionali sul collocamento mirato, anche con particolare attenzione all'individuazione di ambiti di possibile semplificazione;

Sulla base di tali servizi saranno proposte alla Direzione dell'ARL e costantemente aggiornate indicazioni operative che descrivono il quadro e le modalità di erogazione delle prestazioni di politica attiva del lavoro negli uffici di collocamento mirato tra cui in particolare le prestazioni di:

- Accompagnamento al collocamento mirato;
- Consulenza e supporto per la gestione delle assunzioni obbligatorie (per i datori di lavoro).

Rispetto all'obiettivo del **potenziamento** degli interventi, il servizio si sostanzia nel supporto all'ARL nel miglioramento della performance verso gli utenti dei Servizi per il lavoro. Il servizio avrà un focus sui Centri per l'impiego con un'azione finalizzata a potenziare, migliorare, rafforzare ed accrescere le loro potenzialità organizzative e operative, tenendo conto delle condizioni di specificità territoriale da un lato e della tipologia e numerosità dell'utenza dall'altro.

Il servizio di Assistenza tecnica provvederà a:

- attuare un'analisi dei processi di erogazione dei servizi e definire eventuali azioni di miglioramento, mirate al raggiungimento degli obiettivi di crescita, tra cui in particolare quelli definiti dal programma GOL;
- definire un piano di attuazione specifico per le eventuali azioni di miglioramento;
- elaborare ed erogare azioni formative e/o di accompagnamento rivolte ai CPI (operatori e responsabili) in ottica di maggiore consapevolezza del proprio ruolo e potenziamento dei servizi;
- elaborare ed erogare azioni di sistema per facilitare e ottimizzare il rapporto di collaborazione tra i diversi attori coinvolti in ottica di rete.

Rispetto all'obiettivo del potenziamento degli interventi degli Uffici di Collocamento mirato disabili, il servizio di Assistenza tecnica provvederà a:

- attuare un'analisi dei processi di erogazione del collocamento mirato e definire eventuali azioni di miglioramento, mirate al raggiungimento degli obiettivi di crescita, tra cui in particolare quelli definiti dalle linee guida sul collocamento mirato e dagli obiettivi regionali;
- definire un piano di attuazione specifico per le eventuali azioni di miglioramento;
- elaborare ed erogare azioni formative e/o di accompagnamento rivolte ai servizi di collocamento mirato (operatori e responsabili) in ottica di maggiore consapevolezza del proprio ruolo e potenziamento dei servizi;
- elaborare ed erogare azioni di sistema per facilitare e ottimizzare il rapporto di collaborazione tra i diversi attori pubblici e privati coinvolti nell'erogazione di servizi rivolti al collocamento mirato disabili.

Rispetto all'obiettivo dell'**integrazione** degli interventi tra le prestazioni dei soggetti pubblici e privati accreditati, il servizio opera nell'ambito del supporto alla governance dell'ARL e si basa sulla logica di più prestazioni erogate da più soggetti attraverso il potenziamento delle azioni

di tutti gli attori a vario titolo impegnati nell'attuazione delle politiche del lavoro, in un'ottica di rete.

In questa linea di attività, le azioni a supporto all'ARL prevedono:

- *benchmark* delle prestazioni/azioni di politica attiva erogate in altri territori;
- fornire all'ARL report con proposta di obiettivi e relativi interventi-azioni per raggiungerli;
- produrre, per ciascun intervento progettato-proposto uno schema di attuazione organizzativo-procedurale da poter mettere a disposizione degli attuatori sul territorio (pubblici e/o privati, a seconda del progetto/intervento);
- predisporre ed erogare azioni formative a supporto di tutti gli operatori sia pubblici che privati per l'applicazione degli strumenti/interventi progettati.

Rispetto all'obiettivo dell'integrazione degli interventi degli Uffici di Collocamento mirato disabili, il servizio prevede:

- *benchmark* delle prestazioni/azioni di collocamento mirato erogate in altri territori;
- fornire all'ARL report con proposta di obiettivi e relativi interventi-azioni per raggiungerli;
- produrre, per ciascun intervento progettato-proposto uno schema di attuazione organizzativo-procedurale da poter mettere a disposizione degli attuatori sul territorio (pubblici e/o privati, a seconda del progetto/intervento);
- predisporre ed erogare azioni formative a supporto degli operatori pubblici e privati che operano nel quadro dei servizi per la disabilità.

Infine, rispetto all'obiettivo del **monitoraggio** degli interventi, il servizio prevede un'azione trasversale alle altre, che opera in modo preventivo, in itinere e a conclusione degli stessi.

L'azione di monitoraggio realizzata dall'assistenza tecnica opererà nei riguardi dell'ARL tramite:

- supporto alla definizione degli oggetti e degli strumenti di monitoraggio;
- implementazione del monitoraggio così definito, anche in un'ottica di comunicazione interna ed esterna all'ARL;
- supporto alla valutazione degli interventi.

L'azione di monitoraggio realizzata dall'assistenza tecnica opererà anche nei riguardi degli uffici di collocamento mirato, in modo analogo a quanto definito per le altre attività, anche nell'ottica del supporto alla realizzazione della Conferenza Regionale disabili, periodicamente realizzata in Emilia-Romagna.

Art. 3) Caratteristiche del gruppo di lavoro

3.1 Requisiti generali

Tutto il personale addetto al servizio si ritiene essere sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria, alla quale è rimessa l'organizzazione e la direzione delle risorse dedicate.

L'erogazione dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse dell'Appaltatore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in *team* e rispetto delle scadenze pianificate.

La Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi a mantenere il proprio personale aggiornato rispetto alle tematiche e agli strumenti oggetto del servizio, sia in termini organizzativi che in termini tecnici e metodologici.

La Ditta aggiudicataria dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti e accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando l'Agenzia da ogni responsabilità al riguardo.

Per lo svolgimento del servizio la Ditta aggiudicataria dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia assistenziale e previdenziale.

La Ditta dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii.

La Ditta ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla tutela della salute dei propri lavoratori.

3.2. Composizione del gruppo di lavoro

I servizi descritti nei precedenti articoli saranno realizzati e assicurati dall'aggiudicatario attraverso apposito gruppo di lavoro da questo costituito. Si precisa che occorre allegare i curricula delle figure professionali proposte quali componenti del gruppo di lavoro **privi di dati identificativi** all'interno del **campo "Curricula Vitae" della busta tecnica**.

Le risorse utilizzate per i servizi della presente fornitura dovranno possedere i requisiti specificati di seguito per i seguenti profili professionali:

1 esperto senior (project manager) con esperienza di almeno 10 anni nella progettazione e implementazione di sistemi e dispositivi nell'ambito delle politiche del lavoro e della formazione, con particolare riferimento alla progettazione di interventi di politiche attive complesse e con pratica consolidata nel coordinamento di commesse di assistenza tecnica a favore di organizzazioni complesse. Tale figura dovrà rivestire il ruolo di capo progetto e assicurare la supervisione metodologica delle attività. Sarà responsabile nei confronti del Committente dell'avanzamento del servizio e dei risultati;

1 esperto senior di tipo A) con esperienza di almeno 6 anni nel monitoraggio delle misure e delle prestazioni per il lavoro e nell'analisi dei dati dei Sistemi Informativi. Tale figura sarà il punto di riferimento metodologico e attuativo delle attività che riguardano le analisi, i monitoraggi e le valutazioni delle azioni su cui basare le attività di implementazioni successive;

1 esperto senior di tipo B) con esperienza di almeno 6 anni nell'analisi e progettazione di sistemi e dispositivi relativi ai servizi per il lavoro e/o di azioni di supporto, formazione, affiancamento in modalità innovative, rivolte a operatori nell'ambito delle politiche attive. Tale figura sarà il punto di riferimento metodologico e attuativo delle attività che riguardano la formazione e l'affiancamento agli organismi erogatori delle politiche attive;

1 esperto senior di tipo C) con esperienza di almeno 6 anni nell'implementazione di sistemi e dispositivi aventi per oggetto le politiche attive del lavoro. Tale figura sarà il punto di riferimento metodologico e attuativo delle attività che riguardano gli aspetti progettuali, organizzativi e operativi, per quanto riguarda sia l'analisi che l'individuazione di azioni migliorative;

1 esperto junior di tipo A) con esperienza di almeno 3 anni nell'implementazione di sistemi e dispositivi nell'ambito delle politiche del lavoro e/o di gestione di azioni di analisi, monitoraggi e valutazioni in ambito politiche del lavoro. Tale figura sarà responsabile, da un punto di vista più operativo, delle attività di analisi e monitoraggio;

1 esperto junior di tipo B), con esperienza di almeno 3 anni nell'implementazione di sistemi e dispositivi nell'ambito delle politiche del lavoro e/o di azioni di supporto, formazione, affiancamento in modalità innovative, rivolte a operatori nell'ambito delle politiche attive. Tale figura sarà responsabile, da un punto di vista più operativo, delle attività di formazione e affiancamento agli operatori;

1 esperto junior di tipo C) con esperienza di almeno 3 anni nell'implementazione di sistemi e dispositivi nell'ambito delle politiche del lavoro e/o di gestione di azioni di analisi di processi operativi e implementazione di azioni migliorative nell'ambito politiche del lavoro. Tale figura sarà responsabile, da un punto di vista più operativo, delle attività di analisi dei processi e dell'individuazione di azioni migliorative.

All'interno del gruppo di lavoro devono inoltre essere assicurate competenze, supportate da esperienza di almeno 3 anni, nell'ambito dei servizi amministrativi per la gestione di contratti per beni e servizi e nell'ambito della normativa sul trattamento dei dati personali. Tali competenze possono essere assicurate anche dalle figure professionali sopraindicate o da figure professionali aggiuntive. Nel caso in cui vengano proposte figure aggiuntive non è necessario allegare il CV ma tali competenze devono essere dettagliate nella relazione tecnica al criterio 7 di cui al par.17.1 del Disciplinare di gara.

I requisiti riguardanti l'anzianità lavorativa/esperienza sono considerati requisiti minimi.

Le giornate da erogare nel corso dell'appalto sono le seguenti:

Profilo	Numero giorni persona da erogare nei 36 mesi di contratto
Capo Progetto	315
Esperto Senior di tipo A)	350
Esperto Senior di tipo B)	350
Esperto Senior di tipo C)	350
Esperto Junior di tipo A)	321
Esperto Junior di tipo B)	321
Esperto Junior di tipo C)	321
Totale giornate	2.328

3.3. Gestione della sostituzione delle risorse

L'Appaltatore deve garantire la sostanziale stabilità del Gruppo di Lavoro presentato in fase di gara. Tale stabilità deve essere estesa a tutto il periodo contrattuale ed in particolare al passaggio dalla fase di gara alla fase di erogazione dei servizi, nonché nella fase di erogazione stessa nel corso della fornitura pluriennale.

Qualora l'aggiudicatario, durante lo svolgimento dei servizi, dovesse trovarsi nella necessità di sostituire un componente del gruppo di lavoro, dovrà darne comunicazione all'ARL con un preavviso, salvo casi documentati di impossibilità, di almeno 45 giorni, indicando i nominativi ed allegando i curricula delle persone che intende proporre in sostituzione di quelle indicate all'atto dell'offerta. Inoltre, qualora per cause motivate dovesse venire meno il rapporto fiduciario dell'ARL nei confronti di un componente del Gruppo di Lavoro, su richiesta dell'ARL il Fornitore dovrà provvedere alla sua sostituzione.

In generale, le caratteristiche dei CV delle risorse sostitutive proposte dovranno rispondere ai requisiti minimi del presente Capitolato e dovranno essere almeno pari alle caratteristiche dei CV delle risorse da sostituire. Tale sostituzione resta comunque subordinata ad una esplicita accettazione da parte dell'ARL.

Prima della sostituzione è necessario un periodo di affiancamento di almeno 30 giorni fra la risorsa entrante e quella uscente, salvo casi documentati di impossibilità; il maggior costo derivante dall'affiancamento delle risorse è a totale carico del Fornitore.

Art. 4) Modalità di esecuzione del servizio

Tutti i servizi di cui sopra potranno essere erogati, a seconda delle necessità espresse e di volta in volta concordate, presso la sede dell'ARL o presso le strutture dei CPI o degli uffici di collocamento mirato disabili o altre sedi indicate dall'ARL.

Tutte le attività oggetto della presente gara dovranno essere svolte dalla Ditta aggiudicataria in conformità alle indicazioni del Direttore dell'Agenzia e nel rispetto delle procedure operative applicate dall'Agenzia, facilitandone l'attuazione anche da parte del personale dell'Agenzia stessa.

Il Fornitore non può trovarsi in situazioni di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'Agenzia e dovrà quindi segnalare tempestivamente eventuali contratti con soggetti che possono interagire e interferire con l'Agenzia.

4.1. Trasferimento di know-how

Nel corso dell'affidamento l'Appaltatore dovrà assicurare il continuo trasferimento di know-how acquisito sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività più efficace possibile.

Il trasferimento di know-how sarà organizzato secondo modalità da concordare e potrà prevedere sessioni di lavoro congiunto, presentazioni o altre modalità.

4.2. Proprietà dei deliverable

Tutto il materiale elaborato e prodotto in esecuzione dell'affidamento sarà di esclusiva proprietà della Agenzia Regionale de Lavoro, che ne potrà disporre liberamente.

In ogni caso, al termine del rapporto contrattuale l'Appaltatore dovrà garantire il passaggio di consegne, comprensivo degli elaborati (digitali e cartacei) prodotti nel corso dell'affidamento.

4.3. Standard e strumenti

La documentazione proposta in esecuzione dell'affidamento dovrà essere prodotta in conformità agli standard documentali forniti dall'Agenzia all'avvio dell'affidamento.

L'Agenzia si riserva di emettere nuovi standard dei documenti o di modificare quelli forniti all'avvio dell'affidamento, anche durante il corso dell'affidamento stesso, dandone congruo preavviso all'Aggiudicatario. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutte le nuove attività, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per le attività in corso.

La documentazione prodotta in esecuzione dell'affidamento dovrà essere compatibile con le più diffuse suite di produttività individuale (es. Open Office, Ms Office) e con i principali applicativi (es. Microsoft Project, Business Object, Adobe Acrobat). I componenti del gruppo di lavoro dovranno, inoltre, possedere competenze specifiche sui software informatici gestionali più diffusi (banche dati, analisi dati ed office automation). Resta ferma la facoltà di

variare o introdurre nuovi strumenti anche durante il corso dell'affidamento, dandone congruo preavviso all'aggiudicatario.

4.4. Trasferte e luogo di lavoro

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi ricomprese nei corrispettivi, le spese di trasferta relative alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le

Art. 5) Designazione quale responsabile del trattamento di dati personali

Il trattamento di dati personali di titolarità dell'Agenzia è il seguente: "Assistenza tecnica alle attività di competenza dei servizi integratori e territoriali dell'agenzia e dei soggetti privati accreditati e relativo monitoraggio delle azioni" e quei trattamenti che in futuro verranno affidati per iscritto.

In virtù di tale trattamento, in fase di stipula del Contratto le Parti stipuleranno un apposito Accordo, al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio Europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile.

L'Aggiudicatario individuato sarà, pertanto, designato dall'Agenzia quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento, che si obbligherà a dare esecuzione al contratto conformemente a quanto previsto dall'Accordo sopra richiamato.

Le Parti riconosceranno e converranno che il rispetto delle istruzioni di cui all'Accordo succitato, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producano l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.