



PROCEDURA APERTA, A RILEVANZA COMUNITARIA, PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA ALLA PROGETTAZIONE E ALLA DIFFUSIONE DI MODALITÀ E STRUMENTI A SUPPORTO DELLE POLITICHE PER FAVORIRE L'INTEGRAZIONE TRA LE STRUTTURE CHE EROGANO SERVIZI PER IL LAVORO, SOCIALI E SOCIO-SANITARI FINALIZZATI ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DELLE PERSONE DISABILI

ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta per l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica alla progettazione e alla diffusione di modalità e strumenti a supporto delle politiche per favorire l'integrazione tra le strutture che erogano servizi per il lavoro, sociali e socio-sanitari finalizzati all'inserimento lavorativo delle persone disabili

CAPITOLATO TECNICO

ART. 1 Oggetto

La presente gara ha per oggetto l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica finalizzato a supportare la Regione Emilia Romagna nella costruzione delle condizioni organizzative, procedurali e professionali utili a favorire l'adozione di modalità integrate di lavoro tra le strutture che erogano servizi per il lavoro (i Centri per l'Impiego), le Aziende Sanitarie e le strutture interne ai Comuni o riferibili alle Unioni di Comuni e che erogano servizi di natura sociale.

L'integrazione in oggetto è finalizzata a qualificare ulteriormente gli interventi relativi all'inserimento lavorativo delle persone con disabilità a cui, in ragione della condizione di svantaggio in cui si trovano, sono rivolti numerosi interventi promossi dalla Regione e realizzati nel territorio.

Con l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica previsto da questa gara la Regione Emilia Romagna si pone l'obiettivo di:

- dotarsi di soluzioni per facilitare una integrazione tra servizi che renda snello ed efficace il processo di presa in carico;
- promuovere sensibilità, disponibilità e competenze negli operatori dei servizi coinvolti nella realizzazione di attività che prevedono l'integrazione tra servizi;
- acquisire un dispositivo per il monitoraggio e la valutazione dell'efficacia delle soluzioni di integrazione sviluppate.

ART. 2 Caratteristiche dei servizi e dei prodotti richiesti

L'assistenza tecnica richiesta riguarda le attività di seguito delineate:

1) Disegno dei modelli, delle strutture e dei processi per l'integrazione tra servizi per il lavoro, servizi sociali e socio-sanitari

L'integrazione tra servizi riguarda le persone che si trovano in condizioni di svantaggio derivante da uno stato di disabilità e intendono inserirsi nel mondo del lavoro. A queste persone sono rivolti servizi erogati oggi da strutture facenti capo alle Province (Uffici Collocamento Mirato e Centri per l'Impiego), dai servizi sociosanitari facenti capo alle AUSL e ai servizi sociali facenti capo ai Comuni o alle Unioni dei Comuni.

Procedura aperta per l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica alla progettazione e alla diffusione di modalità e strumenti a supporto delle politiche per favorire l'integrazione tra le strutture che erogano servizi per il lavoro, sociali e socio-sanitari finalizzati all'inserimento lavorativo delle persone disabili

Per facilitare l'integrazione tra i servizi per il lavoro, servizi sociali e socio-sanitari devono essere delineate soluzioni che, mantenendo ferma la finalità dell'inserimento lavorativo, coinvolgono diversi soggetti e operano a diverso livello.

Si richiede pertanto la definizione di un modello di funzionamento dell'intervento pubblico rivolto alle persone con disabilità finalizzato a rafforzare l'integrazione tra i soggetti sopra indicati per qualificare l'inserimento lavorativo di questo target di utenza.

Il modello deve prevedere l'esplicitazione di quali sono i soggetti che operano in integrazione, quali sono le attività che svolgono in modo integrato in funzione dell'inserimento lavorativo delle persone in condizioni di disabilità e con quale approccio in relazione alle condizioni di svantaggio/disabilità e alla funzionalità delle persone rispetto all'attività lavorativa.

Devono essere inoltre definiti i compiti da assegnare alle strutture di servizio coinvolte, le relative responsabilità, gli output attesi.

Poiché i servizi opereranno in modo integrato, dovrà essere progettato il sistema di relazioni tra loro e le forme che le relazioni potranno assumere.

Saranno disegnati i processi di attuazione dei servizi realizzati in integrazione e il profilo dei soggetti/organismi che svolgeranno la funzione di garanti dell'integrazione.

E' infine richiesta la progettazione di strumenti che possano supportare l'attuazione dell'integrazione.

Gli ambiti di progettazione individuati saranno sviluppati attraverso il confronto con tecnici e responsabili dei diversi servizi.

Gli output prodotti dovranno garantire l'utilizzabilità da parte della Regione per la realizzazione di azioni di concertazione istituzionale e sociale.

2) Progettazione di standard informativi per la condivisione dei processi di lavoro per l'integrazione

Al fine di garantire un corretto e uniforme scambio di informazioni tra i servizi coinvolti e affinché i processi di lavoro per l'integrazione possano assumere una forma organica e coerente dovrà essere definito un set di informazioni che costituiranno gli standard informativi da utilizzare per gli scambi e la condivisione di tali processi di lavoro.

Procedura aperta per l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica alla progettazione e alla diffusione di modalità e strumenti a supporto delle politiche per favorire l'integrazione tra le strutture che erogano servizi per il lavoro, sociali e socio-sanitari finalizzati all'inserimento lavorativo delle persone disabili

Dovrà quindi essere sviluppata la mappatura dei sistemi informativi attualmente in uso nei diversi servizi coinvolti in modo da individuarne le caratteristiche tecniche e informative specifiche.

È infine richiesto di formulare e definire gli standard informativi necessari affinché i diversi sistemi possano dialogare in modo valido, affidabile, condiviso e omogeneo in modo da garantire una forma di pianificazione e di gestione dei soggetti concertata e partecipata, che produca processi di collaborazione tra i diversi servizi coinvolti. La definizione di standard informativi comuni è fondamentale per il dialogo e la pianificazione tra tutti i livelli di responsabilità in un'ottica di integrazione.

Gli ambiti di progettazione individuati saranno sviluppati attraverso il confronto con tecnici e responsabili dei diversi servizi.

Gli output prodotti dovranno garantire l'utilizzabilità da parte della Regione per lo sviluppo dei sistemi informativi.

3) Definizione delle procedure per il monitoraggio dell'integrazione tra i servizi e delle prestazioni rivolte alle persone in condizione di disabilità

L'integrazione tra servizi è finalizzata ad assicurare una miglior qualità per l'utente delle prestazioni erogate a un costo economico dato. Affinché l'investimento regionale per lo sviluppo dell'integrazione porti ai risultati previsti, è necessario che le modalità con cui l'integrazione si attua sia oggetto di monitoraggio i cui esiti siano messi a disposizione dei decisori collocati nelle diverse istituzioni coinvolte.

Si richiede pertanto la definizione dei processi operativi, degli strumenti e dei soggetti da coinvolgere per il monitoraggio dell'integrazione e delle prestazioni rivolte a persone disabili.

Dovrà essere inoltre delineata la forma di *reporting* da adottare e le modalità con le quali possono essere costruiti momenti di valutazione.

L'attività progettuale prevista dovrà avvalersi degli esiti di una prima attuazione del monitoraggio.

4) Accompagnamento di operatori e responsabili dei servizi sociali, socio-sanitari e del lavoro all'adozione di modalità di lavoro utili all'integrazione dei servizi

Lo sviluppo dell'integrazione tra servizi richiede comportamenti professionali fondati su una modalità condivisa di lettura dei bisogni, progettazione e realizzazione degli interventi che sono

Procedura aperta per l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica alla progettazione e alla diffusione di modalità e strumenti a supporto delle politiche per favorire l'integrazione tra le strutture che erogano servizi per il lavoro, sociali e socio-sanitari finalizzati all'inserimento lavorativo delle persone disabili

rivolti a persone in condizione di svantaggio derivante dalla loro disabilità. Ciò richiede una base di conoscenze comuni sul significato e la finalità dell'integrazione, sugli strumenti e le procedure su cui si fonda e che vengono definiti all'interno dei servizi richiesti dalla presente gara. Queste conoscenze devono essere patrimonio di un numero ampio di operatori e responsabili impegnati nella realizzazione di attività che richiedono modalità integrate di lavoro.

Si richiede pertanto la realizzazione di attività formative finalizzate allo sviluppo di competenze utili all'adozione di modalità di lavoro che facilitano l'integrazione tra i servizi.

Dovranno essere coinvolte nell'azione formativa non meno di 150 persone, appartenenti alle diverse strutture (Centri per l'Impiego, Servizi Sociali e Servizi Socio-sanitari) e collocate su tutto il territorio regionale.

L'attività formativa dovrà essere realizzata in presenza e prevedere modalità didattiche attive, in grado di facilitare il trasferimento nell'attività dei servizi di quanto appreso in aula.

Dovranno essere prodotti report ed elaborati di monitoraggio e di valutazione in corso d'opera e a conclusione dell'attività.

Le attività progettuali dovranno essere realizzate con il coinvolgimento dei referenti regionali dei servizi per il lavoro, sociali e socio-sanitarie e attraverso una interlocuzione attenta con i diversi enti impegnati nell'erogazione dei servizi (Comuni e Unioni dei comuni, Servizi territoriali per il lavoro, Aziende sanitarie).

E' richiesto inoltre il monitoraggio della formazione realizzata e la produzione di report in base ai quali la Regione valuterà il grado di conseguimento dei risultati previsti e indicherà, se necessario, le modifiche da apportare al programma formativo.

ART. 3 Condizioni e termini di espletamento delle attività

Si richiede che l'offerente dichiari il possesso di almeno una sede operativa nell'ambito del territorio della Regione Emilia-Romagna.

Qualora ne fosse priva, l'offerente dovrà dichiarare il proprio impegno, in caso di aggiudicazione, ad aprire una sede operativa nel territorio della Regione Emilia-Romagna, atta a garantire continuità di presenza nell'espletamento del servizio. Nel caso in cui l'offerente sia un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa tale obbligo potrà essere assolto anche da uno solo dei componenti.

Procedura aperta per l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica alla progettazione e alla diffusione di modalità e strumenti a supporto delle politiche per favorire l'integrazione tra le strutture che erogano servizi per il lavoro, sociali e socio-sanitari finalizzati all'inserimento lavorativo delle persone disabili

Tutte le attività oggetto della presente gara dovranno essere svolte dall'offerente aggiudicataria in stretto collegamento con i collaboratori del Servizio Lavoro appartenente alla Direzione Generale Cultura, Formazione e Lavoro che dovranno essere messi in grado di seguire i lavori in modo puntuale e nei tempi con essi concordati.

I servizi descritti nella presente gara saranno realizzati dall'aggiudicatario attraverso apposito gruppo di lavoro da questo costituito.

Detto gruppo di lavoro deve garantire la seguente configurazione e i seguenti requisiti richiesti:

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 e/o per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità (con particolare riferimento alla progettazione di interventi di politiche attive complesse) e con pratica nel coordinamento di commesse di assistenza tecnica a favore di organizzazioni complesse. Tale figura dovrà rivestire il ruolo di capo progetto ed assicurare la supervisione metodologica delle attività. Sarà responsabile nei confronti del Committente dell'avanzamento del servizio e dei risultati;

1 esperto senior con esperienza di almeno 5 anni nell'analisi e progettazione di sistemi e dispositivi relativi ai servizi per il lavoro e/o per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità;

1 esperto senior con esperienza di almeno 5 anni nell'analisi e progettazione funzionale di sistemi informativi a supporto delle politiche del lavoro e/o per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità,

1 esperto senior con esperienza di almeno 5 anni in azioni di accompagnamento degli operatori per lo sviluppo dei servizi per il lavoro e/o per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità;

1 esperto junior con esperienza di almeno 3 anni nell'implementazione di sistemi e dispositivi nell'ambito delle politiche del lavoro e/o per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità.

L'aggiudicatario dovrà inoltre inviare periodicamente alla Regione relazioni analitiche sulle attività svolte, sui risultati ottenuti, report di dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; la Regione può richiedere all'aggiudicatario l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico.

ART. 4 Subappalto

È consentito il subappalto sottoposto ai vincoli dell'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm., nei limiti del 30% dell'importo contrattuale.

Procedura aperta per l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica alla progettazione e alla diffusione di modalità e strumenti a supporto delle politiche per favorire l'integrazione tra le strutture che erogano servizi per il lavoro, sociali e socio-sanitari finalizzati all'inserimento lavorativo delle persone disabili

L'aggiudicatario è tenuto ad indicare nell'offerta i servizi e/o le attività che intende subappaltare.

L'aggiudicatario, ai fini del pagamento dei corrispettivi, dovrà trasmettere, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essi affidatari corrisposti al subappaltatore o cottimista, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

ART. 5 Designazione quale responsabile esterno del trattamento di dati personali

Le attività di cui al presente capitolato ricomprendono il seguente trattamento di dati personali:

- trattamento ID 261 - Elaborazioni dati sul Sistema Informativo Lavoro (SIL)

e quei trattamenti che in futuro verranno affidati per iscritto.

L'aggiudicazione dell'incarico di cui alla presente gara comporterà la designazione quale responsabile esterno del suddetto trattamento, secondo quanto stabilito dall'art. 29, c. 2 del D.Lgs. 196/03 e con le modalità, i compiti e le funzioni definite nell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008.

I compiti sono di seguito riportati:

- a) adempiere all'incarico attribuito adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dal Codice, dall'Allegato B del Codice, dalle Linee guida dell'Assemblea in materia di protezione dei dati e dai Disciplinari tecnici adottati e richiamati, in tutto o in parte, nello specifico incarico:
 - determinazione n. 2649/2007 "Disciplinare tecnico relativo al controllo degli accessi ai locali Giunta della Regione Emilia-Romagna",
 - determinazione n. 2649/2007 "Disciplinare tecnico per l'esercizio del diritto di accesso dell'interessato ai propri dati personali",
 - determinazione n. 14852/2011 "Disciplinare tecnico per utenti sull'utilizzo dei sistemi informativi nella Giunta e nell'Assemblea Legislativa",
- b) predisporre, qualora l'incarico comprenda la raccolta di dati personali, l'informativa di cui all'art. 13 del Codice e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie perché la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;
- c) dare direttamente riscontro oralmente, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell'interessato di cui ai commi 1 e 2 dell'art. 7 del Codice con le modalità individuate dal

Procedura aperta per l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica alla progettazione e alla diffusione di modalità e strumenti a supporto delle politiche per favorire l'integrazione tra le strutture che erogano servizi per il lavoro, sociali e socio-sanitari finalizzati all'inserimento lavorativo delle persone disabili

Disciplinare tecnico in materia di esercizio del diritto di accesso dell'interessato ai propri dati personali (Determina n. 2650/2007);

- d) trasmettere, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e ss. del D.Lgs. 196/2003 che necessitino di riscontro scritto al responsabile del trattamento di cui al Paragrafo 3 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008, per consentire allo stesso di dare riscontro all'interessato nei termini stabiliti dal D.Lgs. 196/2003; trasmettere tali istanze per conoscenza anche al Coordinatore del diritto di accesso dell'interessato ai propri dati personali, con le modalità individuate dal Disciplinare tecnico per l'esercizio dei diritti di accesso dell'interessato ai propri dati personali (Determina n. 2650/2007);;
- e) fornire al responsabile del trattamento di cui al Paragrafo 3 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008 la massima assistenza, necessaria per soddisfare tali richieste, nell'ambito dell'incarico affidatogli;
- f) individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali e fornire agli stessi istruzioni per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite; tale individuazione deve essere effettuata secondo quanto stabilito al Paragrafo 7 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008 e quindi, in particolare, le istruzioni devono quanto meno contenere l'espresso richiamo alla D.G.R. n. 1264/2005 e ai Disciplinari tecnici trasversali già adottati dal soggetto regionale competente;
- g) consentire al Titolare, dandogli piena collaborazione, verifiche periodiche, tramite i Responsabili dei trattamenti di cui al Paragrafo 3 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008 o il Responsabile della sicurezza di cui al Paragrafo 5 dell'Appendice 5 della deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 2008;

Relativamente al compito di cui alla lettera g), le relative verifiche consistono nell'invio di specifici report a cadenza annuale entro il 30 aprile e/o a richiesta, in cui il responsabile esterno deve fornire le seguenti informazioni (di seguito riportate a titolo esemplificativo):

- attestazione di aver adottato tutte le misure minime di sicurezza di cui agli artt. 33 e ss. e all'Allegato B) del Codice per la protezione dei dati personali
- attestazione di aver implementato tutte le misure idonee di cui all'art. 31 del Codice, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 15 del Codice per la protezione dei dati personali e dell'art. 2050 c.c;

Procedura aperta per l'acquisizione del servizio di assistenza tecnica alla progettazione e alla diffusione di modalità e strumenti a supporto delle politiche per favorire l'integrazione tra le strutture che erogano servizi per il lavoro, sociali e socio-sanitari finalizzati all'inserimento lavorativo delle persone disabili

- adozione degli atti di individuazione degli incaricati, specificando in particolare le istruzioni fornite agli incaricati stessi;
- predisposizione dell'informativa (nel caso in cui il trattamento consista in una raccolta di dati personali), con specifica delle modalità operative con cui la stessa è stata portata a conoscenza degli interessati (ad esempio: consegna di copia dell'informativa e raccolta della firma per presa visione);

Tutti i testi dei principali riferimenti normativi relativi alle Deliberazioni di Giunta Regionale sono pubblicati all'indirizzo <http://www.regione.emilia-romagna.it/privacy.htm>

L'individuazione del soggetto responsabile del trattamento è effettuata direttamente nel contratto.

I Disciplinari tecnici menzionati sono allegati al presente atto o pubblicati all'indirizzo <http://www.regione.emilia-romagna.it/privacy.htm>