

**REGIONE LAZIO**  
Assessorato Formazione, Ricerca, Scuola, Università e Turismo  
Direzione Regionale Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università,  
Diritto allo Studio

Attuazione del Programma Operativo 2014-2020 della Regione Lazio - Fondo Sociale Europeo -  
Asse I - Occupazione - Priorità di investimento 8.vii - Obiettivo specifico 8.7  
Azione Cardine 19

**Procedura aperta per la realizzazione di una rete di “Hub cultura-socialità-lavoro”  
sul territorio regionale**

**CAPITOLATO TECNICO**

## PREMESSA

La Regione Lazio intende realizzare sul proprio territorio una rete di “Hub cultura-socialità-lavoro” finalizzati alla creazione di luoghi in cui gli utenti possano fruire di servizi innovativi integrati con l’obiettivo di favorire i processi di attivazione e l’occupabilità dei propri cittadini, aumentare il matching tra domanda e offerta di lavoro, favorire la nascita di spazi di coworking, promuovere iniziative sociali e culturali (incontri, conferenze, approfondimenti tematici, workshop, attività di animazione territoriale, iniziative pubbliche), fornire l’erogazione di un complesso di servizi per l’orientamento, la formazione e l’accompagnamento al lavoro. L’obiettivo principale deve dunque essere la creazione di sedi dove possano svilupparsi interazioni tra lavoratori, giovani professionisti, imprese, soggetti disoccupati e inoccupati, soggetti vulnerabili, da un lato, e soggetti promotori di opportunità inclusive e di sviluppo di percorsi individuali e collettivi di attivazione, intendendo con questi termini la creazione di un ecosistema sociale in cui i singoli soggetti partecipanti siano facilitati e incentivati a produrre beni e servizi attraverso la condivisione delle competenze e delle risorse, sia materiali sia immateriali e ad intraprendere percorsi di formazione e orientamento in modo da razionalizzare l’offerta di servizi a favore dell’innovazione e della competitività. Tale ambizioso progetto deriva dalla necessità di dare risposta alle progressive trasformazioni e alle crescenti criticità caratterizzanti la società civile e il mercato del lavoro regionale, attraverso un significativo processo di innovazione dell’impostazione e della gestione delle politiche attive per il lavoro che la Regione Lazio sta implementando con la programmazione FSE 2014-2020.

Nell’ambito di tale intervento, si intende quindi creare una rete di spazi fisici di grande ispirazione per chi vuole lavorare, apprendere, incontrarsi, imparare, scambiare idee. Spazi caratterizzati dalla massima integrazione tra imprenditori, freelance, non profit e professionisti provenienti da background e aree progetto diversi.

Tale intervento vale anche come sperimentazione sul territorio regionale di un modello in grado di rispondere alle necessità di flessibilità e di competitività richieste dal mercato, fornendo un insieme di strumenti in grado di agevolare lo sviluppo delle capacità e delle possibilità professionali dei cittadini. A tal riguardo, un riferimento importante per la progettazione degli Hub è rappresentato dall’esperienza di successo di Porta Futuro, iniziativa ormai consolidata, lanciata dalla Provincia di Roma da alcuni anni e che rappresenta un nodo del sistema regionale dell’incontro domanda-offerta di lavoro e di servizi avanzati al cittadino.

I principali elementi che si pongono alla base del progetto di costituzione di una rete territoriale di “Hub cultura-socialità-lavoro” possono essere sintetizzati dalle seguenti parole-chiave:

- Integrazione: in un unico luogo è possibile accedere a tutti i servizi per il coworking, l’orientamento, la formazione e il lavoro, sia per le persone sia per le imprese, così da scongiurare la frammentazione e l’incoerenza che spesso caratterizza i servizi pubblici;
- Innovazione: openspace e accoglienza personalizzata per un nuovo rapporto tra cittadini e Istituzioni, un nuovo modo di concepire il servizio pubblico;
- Personalizzazione del servizio: individuazione delle soluzioni e dei percorsi di sviluppo ottimali per le necessità specifiche di ogni utente;
- Tecnologia: il software, gli strumenti multimediali, l’utilizzo di canali di comunicazione innovativi (Facebook, Twitter, ecc.) rappresentano il valore aggiunto degli Hub;

Gli Hub che la Regione Lazio intende realizzare, distribuiti sul territorio regionale, sono omogenei negli standard e nelle modalità di accesso, ancorché dimensionalmente adeguati alla domanda territoriale, e caratterizzati da un’offerta dei sopra citati servizi anche orientati alla sfera “sociale”, al fine di intercettare soggetti maggiormente vulnerabili e fragili.

La realizzazione della rete degli Hub dovrà tener conto delle caratteristiche del contesto sia dal punto di vista geografico (densità/capillarità) sia dal punto di vista socio-demografico, in ragione

della poliedricità dei fabbisogni specifici di ogni territorio e di target elettivi che ne connotano il tessuto produttivo e imprenditoriale in chiave di sviluppo.

## **ART. I - NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;
- Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 relativo al Fondo Sociale Europeo e che abroga il Regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio;
- Regolamento delegato (UE) n. 240/2014 della Commissione del 7 gennaio 2014 recante un codice europeo di condotta sul partenariato nell'ambito dei fondi strutturali e d'investimento europei;
- Regolamento delegato (UE) n. 480/2014 della Commissione del 3.3.2014 che integra il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- Regolamento di esecuzione (UE) n. 215/2014 della Commissione del 7 marzo 2014 che stabilisce norme di attuazione del regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
- Regolamento di esecuzione (UE) n. 821/2014 della Commissione del 28 luglio 2014;
- Regolamento n. 1011/2014 della Commissione Europea, del 22 settembre 2014;
- Deliberazione del Consiglio Regionale del 10 aprile 2014, n. 2 con cui sono state approvate le "Linee di indirizzo per un uso efficiente delle risorse finanziarie destinate allo sviluppo 2014-2020";
- DGR n. 660 del 14 ottobre 2014 con cui è stata designata, tra l'altro, l'Autorità di gestione del Fondo Sociale Europeo (FSE) per il ciclo di programmazione 2014-2020;
- Decisione n° C(2014) 9799 del 12 dicembre 2014 con cui la Commissione Europea ha approvato il Programma Operativo Regione Lazio Fondo Sociale Europeo 2014-2020 nell'ambito dell'Obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione", contrassegnato con il n° CC12014IT05SFOP005;
- DGR n. 83 del 13 marzo 2015 che ha istituito il Comitato di Sorveglianza del POR FSE;
- Determina Dirigenziale n. G 05336 30/04/2015 "Strategia regionale di sviluppo della programmazione del Fondo Sociale Europeo 2014-2020. Approvazione del Piano di attuazione della governance del processo partenariale";
- DGR n. 252 del 26 maggio 2015 concernente "Adozione della Strategia unitaria per le attività di comunicazione e informazione relative alla programmazione 2014-2020 dei Fondi SIE";
- "Metodologia e i criteri di selezione delle operazioni" approvati dal Comitato di sorveglianza nella riunione del 27 maggio 2015;
- Determinazioni Dirigenziali G05903 del 15/5/2015 e G10446 del 3/9/2015 concernenti l'adozione, per l'attuazione del POR FSE Lazio 2014-2020, dei loghi, del manuale di immagine coordinata e della Guida per i beneficiari del FSE;
- Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014 sugli appalti pubblici e che abroga la direttiva 2004/18/CE.

- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";
- Legge n. 136/2010 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e s.m.i.;
- Legge n. 241/1990 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi e successive modifiche ed integrazioni;
- Legge regionale n. 57 del 22 ottobre 1993 "Norme generali per lo svolgimento del procedimento amministrativo, l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell'attività amministrativa".

## **ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO**

Il presente Capitolato tecnico (di seguito il "Capitolato") ha come oggetto l'affidamento di servizi per la progettazione, realizzazione e gestione di una rete di "Hub cultura-socialità-lavoro" sul territorio regionale e contiene tutte le specifiche tecniche ed economiche di cui gli operatori economici dovranno tener conto nella formulazione dell'offerta.

## **ART. 3 - CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELL'APPALTO**

L'appalto si sviluppa su due ambiti di intervento, a loro volta, articolati in Linee di attività:

### **Ambito A) Servizi per la progettazione, realizzazione e gestione della rete territoriale di "Hub cultura-socialità-lavoro"**

- 1- Studio e analisi delle caratteristiche dei territori interessati e autovalutazione degli interventi;
- 2- Progettazione, gestione e promozione della rete territoriale degli "Hub cultura-socialità-lavoro";
- 3- Individuazione del personale e sua formazione;
- 4- Progettazione di un portale internet della rete territoriale degli "Hub cultura-socialità-lavoro" e del relativo software con la possibilità di produrre, condividere e gestire alcuni contenuti in modalità "Local" e/o dedicata.

Di seguito si riporta una descrizione più articolata delle suddette Linee di attività.

### **Linea 1 – Studio e analisi delle caratteristiche dei territori interessati e autovalutazione degli interventi**

L'impresa affidataria dovrà realizzare un'attività di studio e analisi sul contesto socio-economico e territoriale e di indagine dei bisogni e delle caratteristiche delle aree in cui si propone di realizzare la rete di Hub sul territorio della Regione Lazio.

Tale analisi socio-economica dovrà essere predisposta al termine di ogni annualità di esecuzione del servizio, rielaborando dati statistici già disponibili e desunti dalle più diverse fonti (non solo dati rilevati attraverso il monitoraggio interno, ma anche dati ISTAT, indagini e valutazioni elaborati dalle Camere di commercio, dalle Amministrazioni comunali e relative Unioni comunali e provinciali, da Università ed enti di ricerca, da associazioni di categoria, ecc.), che l'impresa affidataria dovrà individuare ed acquisire direttamente.

Facendo riferimento alle aree di collocazione degli Hub, gli elementi fondamentali da considerare in

tale analisi sono almeno i seguenti:

- a) il contesto territoriale di riferimento, evidenziando le diversità e specificità;
- b) le dinamiche demografiche e insediative e la valutazione dei principali fenomeni e cause dell'esclusione sociale ed emarginazione;
- c) le caratteristiche dell'economia locale, con specificazioni per i principali sistemi produttivi locali;
- d) la valutazione del livello tecnologico delle imprese locali nei principali settori produttivi e indicazione sul fabbisogno di innovazione e qualificazione;
- e) le caratteristiche del mercato del lavoro e sua evoluzione e indicazione delle principali criticità nell'area eleggibile;
- f) la tipologia e le modalità di erogazione di servizi “analoghi” parzialmente già presenti sul territorio regionale e il grado di copertura dei fabbisogni della domanda già espressa o potenziale.

Le attività di analisi dovranno essere realizzate, tra l'altro, sulla base di documenti e dati statistici e dovranno prevedere analisi di campo tese ad indagare ed approfondire aspetti specifici. Per la realizzazione dell'analisi dovrà essere previsto il ricorso a tecniche di coinvolgimento ed ascolto dei testimoni privilegiati (imprese, operatori della formazione, agenzie del lavoro, associazioni, ecc.) e l'utilizzo di tecniche di analisi volte a rilevare informazioni determinanti e utili in merito alle dinamiche del mercato del lavoro.

L'impresa affidataria, inoltre, dovrà procedere al monitoraggio e ad un'attività di auto-valutazione degli interventi messi in campo e dei risultati raggiunti, nonché ad una analisi della sostenibilità e trasferibilità dei modelli sperimentati e attuati.

A conclusione delle attività di ricerca, analisi e valutazione l'impresa concorrente dovrà garantire la predisposizione di uno specifico report contenente i principali risultati della ricerca e l'organizzazione di un evento informativo finalizzato a diffonderne i contenuti e a promuovere gli interventi oggetto dell'appalto.

Questa attività dovrà essere rilasciata entro 12 mesi dall'avvio del servizio.

Al termine del triennio previsto per l'attuazione dell'intervento, dovrà essere redatto un rapporto conclusivo di valutazione che illustri se e come il progetto abbia raggiunto gli obiettivi prefissati in termini di efficacia, rispondenza e coerenza.

## ***Linea 2 - Progettazione, gestione e promozione della rete territoriale di “Hub cultura-socialità-lavoro”***

La rete territoriale di Hub dovrà prevedere la creazione di spazi fisici, individuati dagli operatori economici concorrenti, in numero e dimensione adeguati a garantire una copertura complessiva della domanda potenziale dell'intero territorio regionale, in cui gli utenti, cittadini e imprese, possano fruire di servizi innovativi integrati di coworking, formazione e orientamento, promozione di iniziative sociali e culturali come di seguito descritti.

L'articolazione delle sedi individuate dovrà tener conto anche della eventuale presenza di realtà pubbliche e private che in tali contesti già operano e offrono servizi analoghi a quelli della presente gara, onde evitare problematiche di sovradimensionamento/sottodimensionamento nella copertura della domanda.

Le strutture destinate ad ospitare gli Hub dovranno possedere caratteristiche tali da garantire stabilità nel tempo al sistema di servizi previsti. In tal senso, dovranno essere chiarite le condizioni di disponibilità delle strutture almeno con riferimento all'intero arco temporale di durata delle attività e descritti i punti di forza della scelta effettuata, anche evidenziando eventuali connessioni e apporti derivanti da accordi formalizzati con strutture esistenti sul territorio regionale (siano esse pubbliche siano esse private) e presenti nelle aree di collocazione degli Hub.

## 2.1 Coworking

Ciascun Hub dovrà favorire la creazione e il buon funzionamento del coworking, ovvero di spazi collaborativi di lavoro dedicati a freelance, ai soggetti dotati di Partita IVA, alle microimprese e alle PMI capaci di promuovere innovazione nell'ambito delle comunità territoriali.

Al fine di dare una risposta innovativa a chi cerca spazi di lavoro riducendo costi e aumentando le possibilità di scambio e condivisione, la rete di Hub intende favorire la nascita in appositi spazi attrezzati di nuove “comunità professionali” destinate a “coworker” o “nomad worker” e *Startup* innovative e creative.

Nell'ambito di tale linea, devono essere incentivate e sostenute le azioni tese a creare luoghi accessibili per lavoratrici e lavoratori e per gli altri destinatari delle iniziative degli Hub in cui questi possano sviluppare forme di autoimpiego e autoimprenditorialità attraverso modalità collaborative. A tal fine, le imprese concorrenti, oltre a predisporre gli spazi fisici di lavoro, le strutture materiali e immateriali, a organizzare le attività, l'accesso e la fruibilità degli spazi, sono tenute a porre in essere azioni preposte, non come servizi aggiuntivi a pagamento, ma come opportunità a cui i singoli *Coworkers* possono accedere in quanto persone appartenenti alla community.

L'impresa concorrente deputata all'attività di gestione del coworking ha il compito, dunque, di perseguire le seguenti finalità:

- abilitare i destinatari delle attività (lavoratrici, lavoratori indipendenti/microimprese, giovani e persone inoccupate) alla condivisione dei saperi e di skills professionali in forma collaborativa e non competitiva;
- rendere in grado i destinatari di produrre e/o scambiare beni e servizi dotandoli delle infrastrutture materiali e immateriali di base necessarie a detti scopi;
- favorire, all'interno delle aree di Coworking, la collaborazione, la cooperazione e il mutualismo tra chi svolge lavoro indipendente, in un'ottica di aggregazione sociale e con il fine di promuovere la nascita di nuove imprese a livello territoriale;
- valorizzare le progettualità di chi svolge lavoro indipendente, delle microimprese, delle associazioni e dei giovani del territorio, mettendole in relazione con la rete delle strutture che praticano l'economia collaborativa a livello regionale, nazionale, europeo e mondiale, al fine di attivare processi sinergici finalizzati alla crescita professionale dei progetti di impresa, alla mobilità delle lavoratrici e dei lavoratori e all'internazionalizzazione delle imprese stesse;
- consentire l'erogazione di servizi di informazione sui diritti di chi svolge lavori indipendenti e/o sulle forme di finanziamento ai lavoratori e alle imprese.

L'attività di coworking dovrà essere effettivamente avviata entro 15 giorni dalla conclusione della fase di allestimento di ciascun Hub.

## 2.2 Formazione e orientamento

Ciascun Hub dovrà fornire un insieme integrato di servizi innovativi e multimediali (seminari e corsi informativi/formativi, strumenti per l'auto-orientamento e l'auto-consulazione, ecc.), quale frutto di equilibrata combinazione tra risorse umane e strumenti informatici e rispondenti all'obiettivo generale del rafforzamento dell'occupabilità, a sua volta declinato nei seguenti sotto-obiettivi:

- insegnare il “mestiere” di trovare un lavoro, attraverso seminari e corsi formativi-informativi su vari aspetti connessi alla ricerca attiva del lavoro (il curriculum assistito in formato europeo, il video-curriculum, il colloquio di selezione, la contrattualistica del lavoro), servizi di orientamento individuale e di gruppo, il bilancio delle competenze, i percorsi di personal branding;
- promuovere l'auto-imprenditorialità (lavoro autonomo, start up d'impresa), attraverso strumenti quali lo sportello per l'auto-imprenditorialità, i seminari e convegni con testimoni

d'eccellenza, le informazioni su percorsi di formazione continua, ecc.;

- promuovere e sviluppare la cultura della mobilità, mediante l'orientamento professionale *one to one*, la banca delle competenze, le informazioni su stage e tirocini all'estero, i corsi di inglese, le attività di networking;
- offrire un insieme di servizi innovativi specificamente destinati alle imprese (preselezione, consulenza giuslavoristica, *employer branding*, ecc.).

Nello specifico, ciascun centro dovrà fornire, in corrispondenza della tipologia di utenti, i seguenti servizi:

- ragazzi 14-17 anni: orientamento scolastico, informazioni su corsi professionalizzanti, informazioni su apprendistato;
- giovani 18-29 anni: orientamento universitario, orientamento professionale, tirocini e stage, offerte di lavoro, apprendistato, formazione continua, mobilità transnazionale, auto-imprenditorialità;
- adulti (occupati e inoccupati/disoccupati): orientamento professionale, bilancio delle competenze, offerte di lavoro, mobilità transnazionale, auto-imprenditorialità;
- donne: servizio informadonna;
- nuovi cittadini: laboratorio di orientamento nel mercato del lavoro;
- i canali di comunicazione e accesso alle informazioni: oltre allo staff, primo canale di contatto del centro, la comunicazione e l'accesso alle informazioni e ai servizi dovrà avvenire attraverso molteplici strumenti quali il sistema informativo, intranet, il portale web e i social media (Twitter, Facebook e LinkedIn);
- imprese: ricerca e preselezione dei candidati, consulenza giuslavoristica, attivazione stage e tirocini, servizi di employer branding, servizi di media e comunicazioni.

Gli Hub si caratterizzeranno per l'erogazione di servizi specifici rivolti sia ad un'utenza fortemente scolarizzata ma che abbisogna di ulteriori competenze per il pieno inserimento nel mercato del lavoro sia a soggetti in condizioni di forte svantaggio e vulnerabilità (a titolo esemplificativo, i disabili, gli ex detenuti, i soggetti affetti da dipendenze, i migranti, i richiedenti asilo e rifugiati, le donne vittime di violenza).

L'attività di formazione e orientamento dovrà essere effettivamente avviata entro 15 giorni dalla conclusione della fase di allestimento di ciascun Hub.

### 2.3 Promozione di iniziative sociali e culturali

Gli Hub dovranno fornire spazi per l'organizzazione di iniziative ed eventi non solo rivolti a favorire l'incontro tra il mondo delle imprese e i cittadini in cerca di nuova occupazione (career day, recruitment day, ecc.), ma anche rivolti a stimolare nuove ispirazioni, allargare il bagaglio di competenze degli utenti, fare rete, condividere risultati raggiunti e scambi di buone prassi.

Gli Hub dovranno creare occasioni di contatto e di confronto con organizzazioni attive sul territorio nell'ambito dell'innovazione sociale, attraverso eventi di networking con la rete di Hub regionale e attori pubblici (università, scuole, enti pubblici, ecc.) e privati (imprese, associazioni, terzo settore, ecc.). Il progetto dovrà dedicare anche adeguato spazio alla promozione di iniziative culturali e/o di intrattenimento funzionali a stimolare la multidisciplinarietà delle aree che possono avere comunque una ricaduta positiva sui cittadini.

Infine, dovranno essere erogati direttamente "servizi sociali alla persona", da intendersi come servizi avanzati di presa in carico e accompagnamento al sistema di servizi socio-assistenziali, anche di soggetti caratterizzati da particolari fragilità, verso processi integrati di attivazione che possano prevedere contemporaneamente l'azione delle altre attività offerte all'interno dell'Hub.

La promozione della rete degli Hub preposti all'erogazione dei servizi dovrà essere avviata, in una

fase preliminare di lancio, entro 2 mesi dall'avvio delle attività progettuali e dovrà svolgersi per tutta la durata del servizio.

### **Linea 3 - Individuazione del personale e sua formazione**

La presente linea di attività afferisce all'individuazione del personale che sarà addetto all'erogazione dei servizi svolti dagli Hub della rete territoriale. In particolare, si dovrà prevedere, per ciascun Hub, un numero sufficiente di operatori in possesso di una preparazione professionale in grado di sostenere l'offerta specifica dei vari servizi, caratterizzato almeno dalle figure presentate in tabella.

Dotazioni minime	Sede tipologia A	Sede tipologia B e C
Personale		
Coordinatore di centro	1	1
Personale amministrativo	1	1
Operatori desk accoglienza/coworking	2	3
Operatori desk cittadini e imprese	1	1
Addetto alla sicurezza	1	1

\* Il fabbisogno di risorse umane è calcolato considerando prestazioni equivalenti full time

La stima del personale è stata calcolata supponendo orari di apertura dalle 9 alle 18 (dal lunedì al venerdì) e orari di lavoro settimanali equivalenti a "tempo pieno" (40 ore). Nello specifico, i numeri esposti in tabella rappresentano il supporto di operatori minimo a sostenere la gestione della struttura e degli spazi dedicati ai servizi offerti (accoglienza, servizi impiego, sportello imprese e servizi per il sociale), per ciascuna delle tre tipologie di sede A, B e C, che costituiscono i format di base per la progettazione degli Hub).

Le modalità di reclutamento del personale che sarà addetto all'erogazione dei servizi svolti dagli Hub della rete territoriale, insieme alle modalità organizzative di compiti e ruoli, dovranno essere descritte, in sede di offerta, nella Relazione Tecnica di cui alla Busta n. 2.

Il personale indicato dovrà essere selezionato e reclutato in base ai seguenti criteri:

1. CV e/o esperienza comprovata nel ricoprire i ruoli, i compiti e le funzioni designate;
2. Esperienza pregressa in posizioni analoghe preferibilmente maturata in contesti similari.

Ogni centro dovrà essere presidiato da un Coordinatore che dovrà possedere:

1. CV e/o esperienza comprovata nel ricoprire i ruoli, i compiti e le funzioni designate;
2. Esperienza pregressa in posizioni analoghe preferibilmente maturata in contesti similari.

Il personale individuato sarà sottoposto a formazione specifica. In particolare i contenuti formativi erogati dovranno afferire a due macro aree di riferimento: una prima, per il trasferimento della cultura organizzativa (assunti di base e valori); una seconda, incentrata sull'aumento delle competenze specialistiche e tecniche.

Il modulo base per la formazione del personale dovrà essere articolato in 7 giornate complessive, riguardanti ciascuna un aspetto specifico ma correlati fra loro. Di notevole importanza dovrà essere la prima fase del processo formativo in cui dovrà essere analizzata e potenziata la motivazione dei destinatari.

La formazione dovrà avere anche carattere pratico con frequenti esercitazioni durante ogni modulo; la sessione finale dovrà essere interamente composta da simulazioni.

Al trasferimento degli elementi contenutistici dovrà essere dedicata un'azione specifica all'interno della formazione che permea tutto il percorso formativo; ogni singolo argomento dovrà essere trattato partendo dai valori del servizio.

I contenuti delle giornate formative dovranno essere così articolati:

- I modulo – Motivazione (1 giornata);
- II Modulo - Il modello della rete degli “Hub cultura-socialità-lavoro” sul territorio regionale (1 giornata);
- III Modulo – Competenze Relazionali (2 giornate);
- IV Modulo – Competenze Tecniche distinte in riferimento alle fasi di accoglienza, orientamento, formazione, management, attivazione e gestione del coworking (2 giornate, da realizzare in parallelo per i diversi profili);
- V Modulo – Simulazioni operative (1 giornata).

Il IV modulo “Competenze Tecniche” dovrà avere 4 versioni che dovranno essere realizzate in parallelo: una per il personale che sarà impegnato nel servizio accoglienza/coworking, una per gli orientatori/formatori, una per i coordinatori degli Hub.

L’individuazione del personale e la sua formazione dovranno avvenire entro 2 mesi dall’avvio dell’attività progettuale.

**Linea 4 - Progettazione di un portale internet della rete territoriale degli “Hub cultura-socialità-lavoro” e del relativo software con la possibilità di produrre, condividere e gestire alcuni contenuti in modalità “Local” e/o dedicata**

L’infrastruttura tecnologica della rete degli Hub dovrà essere progettata in modo da supportare efficacemente tutti i processi previsti, garantendo di fatto l’informatizzazione completa dei flussi e delle procedure, supportando i processi primari e, soprattutto, contribuendo alla creazione di valore per i fruitori del servizio.

L’infrastruttura tecnologica dovrà presentare due macro-moduli:

- *Modulo back-office*: modulo intranet utilizzato dall’accoglienza, dallo sportello cittadini e imprese per tutto ciò che riguarda la gestione degli utenti da parte di ciascun centro (accreditamento, bilancio competenze, incrocio domanda/offerta, “accompagnamento ai servizi socio-assistenziali”, monitoraggio, ecc.);
- *Modulo front-office*: modulo intranet utilizzato dagli utenti per la gestione del CV, la consultazione delle offerte di lavoro e formazione, per l’accesso alle statistiche relative al mercato del lavoro e delle professioni, per la consultazione della biblioteca multimediale, per l’accesso alle informazioni relative ad interventi socio-assistenziali presso soggetti erogatori specializzati, ecc.

Le caratteristiche generali della piattaforma sono le seguenti:

- *Integrazione*. Tutti i software previsti per la rete degli Hub utilizzano la stessa banca dati. L’approccio integrato porta a diversi vantaggi, in particolare: assicura l’integrità e la non ridondanza dei dati, escludendo la possibilità di avere duplicazioni delle informazioni. In altri termini, i dati che riguardano operatori, cittadini ed imprese sono univocamente determinati; garantisce la tracciabilità ed una reportistica efficace; garantisce un *matching* coerente e più ampio tra i profili dei candidati e le offerte di lavoro acquisiti tramite la rete degli Hub regionale.
- *Approccio multicanale*. Le informazioni sono disponibili alle diverse categorie di utenti (operatori, cittadini e imprese) grazie alla disponibilità di più “canali”, presenti sia sulla intranet (moduli back e front office) sia sul web (portale). Tale suddivisione permette l’accesso a servizi specifici sia per i cittadini - modificare il CV, consultare le offerte di lavoro e di formazione, interagire con tutti gli Hub della rete, ecc. - sia per le imprese - inserire offerte di lavoro e di formazione, richiedere consulenze, ecc..

Per quanto concerne il **portale web**, la progettazione dovrà assicurare il mantenimento delle funzioni informative e operative, sia attraverso l’integrazione delle funzionalità back e front office sia tramite la presenza di strumenti che facilitino il matching tra utenti, imprese e Hub stessi e

incidano sulla partecipazione attiva dei destinatari quali, ad esempio, la prenotazione di seminari, la prenotazione di eventi, l'accesso all'area riservata o la formazione in modalità e-learning e/o streaming.

Il portale dovrà, inoltre, essere sviluppato in complementarietà con i *social media* (Facebook, Twitter, LinkedIn e Youtube): gli *account* degli Hub della rete territoriale dovranno fornire informazioni frequenti sui servizi offerti e le iniziative organizzate, favorendo un interscambio diretto di notizie, informazioni e contatti, soprattutto con l'utenza più giovane.

Sarà necessario, al fine di garantire un utilizzo maggiormente diffuso, assicurare che la totalità delle funzionalità previste dal software siano compatibili con i *device* attualmente a disposizione (*Smartphone* e *Tablet*) e quelli di futura generazione (*smart watch*) nonché con la strumentazione prevista nelle sedi degli Hub.

La progettazione del portale internet e del software, con la possibilità di produrre, condividere e gestire alcuni contenuti in modalità “Local” e/o dedicata, dovrà avvenire entro 2 mesi dall'avvio delle attività progettuali.

### **Ambito B) Servizi per l'allestimento e la gestione delle sedi degli “Hub cultura-socialità-lavoro”**

L'appalto ha per oggetto anche l'allestimento e la gestione dei locali da adibire a sedi degli Hub, preventivamente individuati dagli operatori economici concorrenti, secondo i requisiti e le caratteristiche descritti nell'Allegato A al presente Capitolato. A tal fine, gli operatori economici concorrenti devono presentare, per ciascuna delle sedi previste alla precedente Linea 2, una descrizione analitica dei locali proposti, nonché delle relative soluzioni progettuali di allestimento e di gestione degli stessi (compreso tutto quanto concerne le utenze, pulizie, affitto, ecc.).

Le sedi degli Hub dovranno disporre di adeguate dotazioni.

Per quanto riguarda, in particolare, le dotazioni tecnologiche, le sedi degli Hub dovranno disporre di strumenti informatici moderni e innovativi al fine di assicurare in modo adeguato i servizi previsti.

Le dotazioni materiali e immateriali dovranno permettere l'utilizzo contemporaneo dei servizi a un numero di utenti sufficientemente ampio e dovranno essere pienamente utilizzabili dall'utenza con disabilità - prevedendo, ad esempio, piani orizzontali accessibili, utilizzo di contrasti cromatici adeguati per l'utenza ipovedente, ecc. Dovrà, inoltre, essere limitato il Digital Divide relativo, ad esempio, all'età, all'istruzione, alla provenienza geografica e gli strumenti informatici dovranno essere utilizzabili anche da chi non ha dimestichezza nell'utilizzo di mouse e tastiere (attraverso l'ausilio di tecnologie touch).

La dotazione minima da predisporre per la messa a punto di ciascuna sede deve comprendere:

#### Arredi e attrezzature:

Tavoli (postazioni/desk)

Sedie

Armadi

Illuminazione

#### Dotazione tecnologica:

Postazione PC Coordinatore

Postazione PC amministrazione

Postazioni PC individuali in aula formazione/informatica

Postazioni PC relatore in aula formazione/informatica e sala conferenze/eventi

Postazione PC desk accoglienza

Postazione PC desk servizi ai cittadini e imprese

Postazioni PC per auto-consultazione

Proiettore e telo proiezione in aula formazione/informatica e sala conferenze/eventi  
Sistema di riproduzione/diffusione del suono in aula formazione/informatica e sala conferenze/eventi  
Telecamera web per postazione PC  
Rete internet per ciascuna postazione  
Stampanti di rete (multifunzione)  
Stampante Laser a colori A3/A4  
Telefoni per desk e uffici  
Free WiFi in tutta la struttura  
Microfoni fissi per sala conferenze/eventi  
Microfoni mobili per sala conferenze/eventi  
Software  
Altre dotazioni:  
Antincendio e allarme  
Manutenzione ordinaria locali e manutenzione/sostituzione dotazioni (arredi e attrezzature, dotazioni tecnologiche e altre dotazioni)  
Consumi e utenze, pulizia, imposte, spese condominiali

Gli operatori economici concorrenti dovranno, altresì, garantire per gli arredi/attrezzature, per gli strumenti informatici e ogni altra dotazione che intendono fornire il rispetto delle norme di legge vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di prevenzione incendi.

L'allestimento con gli arredi e le attrezzature si estende anche alla messa in opera degli stessi. Parimenti, l'allestimento delle strutture con gli strumenti informatici hardware e software ricomprende anche l'installazione e la configurazione degli stessi.

La manutenzione straordinaria dei locali e degli arredi/attrezzature, degli strumenti informatici e di ogni altra dotazione è a totale carico dell'appaltatore, inclusa l'eventuale sostituzione di apparecchiature o componenti di esse, che si dovesse rendere necessaria a causa di usura o danneggiamento. L'appaltatore, inoltre, dovrà provvedere ad intestarsi i contratti relativi alle forniture di energia elettrica, acqua, telefono e gas nonché al pagamento delle suddette utenze, delle tasse di smaltimento dei rifiuti e altre imposte connesse ai costi di gestione generale degli Hub, della pulizia.

L'allestimento delle sedi dovrà avvenire entro 2 mesi dall'inizio delle attività progettuali e sarà sottoposto ai controlli di funzionalità da parte della Regione Lazio e alle connesse autorizzazioni.

#### **ART. 4 – IMPORTO E DURATA DELL'APPALTO**

Il valore complessivo della gara, posto a base d'asta, è pari ad Euro 6.557.377,05 (euro seimilionicinquecentocinquantesettecentosettantasettemila/05) oltre IVA come per legge, di cui Euro 5.117.377,05 (euro cinquemilionicentodiciasettecentosettantasettemila/05) oltre IVA per i servizi di cui all'art. 3, lettera A) del Capitolato ed Euro 1.440.000,00 (euro unmilionequattrocentoquarantamila/00) oltre IVA per i servizi di cui al precedente articolo 3, lettera B), e verrà finanziato con risorse a valere del Programma Operativo Regionale FSE 2014-2020, Asse I - Priorità di investimento 8.vii - Obiettivo specifico 8.7, Azione Cardine 19.

L'affidamento, articolato in un unico lotto, avrà una durata di 36 mesi.

In ragione di quanto previsto dall'art. 51 comma 1 del D.Lgs. n. 50/2016, si precisa che il presente appalto non può essere suddiviso in lotti trattandosi della realizzazione di una rete di Hub strettamente connessi e interdipendenti tra loro sia sotto il profilo della progettazione sia sotto quello della gestione e dell'organizzazione degli stessi.

La Regione si riserva, inoltre, di usufruire della possibilità di un'eventuale ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto della presente gara, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 63, comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016 per ulteriori 36 mesi, da aggiudicarsi alle medesime condizioni di quelli attuali e che si stima per un importo non superiore ad Euro 3.800.000,00 (euro tremilioniottocentomila/00) oltre IVA come per legge.

La durata complessiva dell'appalto, potrà essere prorogata, agli stessi patti, prezzi e condizioni o più favorevoli all'Amministrazione e a suo insindacabile giudizio, per garantire la continuità del Servizio, ai sensi e nei limiti di cui all'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

Resta salva la possibilità di modifica del contratto qualora ne ricorrano le condizioni e i presupposti ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016.

## ART. 5 – GRUPPO DI LAVORO

I servizi descritti nel presente Capitolato sono realizzati dall'appaltatore attraverso apposito Gruppo di lavoro stabile da questo costituito, avente la seguente composizione minima:

Figura professionale	Dimensionamento gg/uomo minime per anno
n. 1 <b>capo progetto</b> , esperto senior con almeno 15 anni di esperienza nella gestione di progetti complessi afferenti alle politiche del lavoro e sociali	110
n. 1 <b>esperto senior</b> con almeno 10 anni di esperienza in analisi socio-economica del territorio e di valutazione degli interventi	50
n.1 <b>esperto senior</b> con almeno 10 anni di esperienza in politiche del lavoro e imprenditorialità, della formazione professionale, dell'istruzione	80
n.1 <b>esperto senior</b> con almeno 10 anni di esperienza in materia gestione e controllo di progetti complessi cofinanziati dal FSE	80
n.1 <b>esperto senior</b> con almeno 7 anni di esperienza in politiche e interventi in campo sociale	40
n.1 <b>software engineer senior</b> con almeno 7 anni di esperienza	80
n.1 <b>analista programmatore senior</b> con almeno 7 anni di esperienza	60
n.1 <b>esperto formatore senior</b> con almeno 7 anni di esperienza nella conduzione di interventi formativi	50
n.1 <b>esperto orientatore senior</b> con almeno 7 anni di esperienza in materia di orientamento al lavoro e inserimento lavorativo	100
n. 1 <b>esperto senior</b> con almeno 5 anni di esperienza in comunicazione sociale e in particolare di social network	40
n.1 <b>esperto junior</b> con almeno 3 anni di esperienza in materia di gestione e controllo di progetti cofinanziati dal FSE	100
n. 1 <b>esperto junior</b> con almeno 3 anni di esperienza in analisi socio-economica del territorio e di valutazione degli interventi	80
n.1 <b>esperto formatore junior</b> con almeno 3 anni di esperienza nella conduzione di interventi formativi	60

Si precisa che nell'ambito dello svolgimento delle attività e nel limite del corrispettivo si potranno verificare necessità che potrebbero portare a variazioni del gruppo di lavoro richiesto. In tal caso, la Regione Lazio e l'appaltatore dovranno concordare e formalizzare nel Piano di lavoro, secondo le esigenze espresse dalla Regione stessa, il mix delle figure professionali da utilizzare.

Nel caso in cui si renda necessario sostituire uno o più componenti durante la vigenza contrattuale, l'appaltatore provvede a darne tempestiva comunicazione alla Stazione Appaltante, la quale, dopo apposita verifica, in capo ai sostituti, degli stessi requisiti professionali dei soggetti sostituendi individuati in sede di gara, procederà ad autorizzazione.

L'Amministrazione può chiedere la sostituzione dei professionisti impegnati nell'erogazione del Servizio, motivando la richiesta. Il *curriculum vitae* del soggetto proposto in sostituzione deve pervenire alla Stazione Appaltante entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta di sostituzione ed entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento del *curriculum vitae*, l'Amministrazione potrà accettare la sostituzione o inviare motivato diniego.

## **ART. 6 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE**

È richiesto che tutte le attività dell'appaltatore siano improntate a una totale attenzione alla riservatezza, data la tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata.

Le modalità di esecuzione di seguito descritte potranno essere modificate, anche in corso d'opera, autonomamente dalla Regione Lazio che si riserva di poter modificare e introdurre nuove modalità dandone congruo preavviso all'appaltatore. Inoltre, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'appaltatore e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

### **6.1 Modalità di esecuzione dei servizi**

I servizi dovranno essere erogati in modalità "continuativa" e in modalità "progettuale", a seconda di quanto definito dalla Regione Lazio al momento dell'attivazione dei singoli interventi.

La modalità "continuativa" prevede l'erogazione del servizio senza soluzione di continuità per un periodo convenuto, a decorrere dall'attivazione dello stesso. Tale modalità include le attività già pianificabili all'inizio dell'affidamento, nonché tutte quelle contingenti che verranno pianificate durante lo svolgimento del servizio.

La regolamentazione (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in giorni/persona con modalità a tempo e spesa.

La modalità "progettuale" si concretizza invece attraverso l'esecuzione degli interventi secondo il ciclo di vita, che sarà definito in funzione della tipologia dell'intervento medesimo. Ogni ciclo di vita comprenderà comunque una fase di definizione necessaria alla pianificazione dell'intervento, che l'appaltatore effettuerà entro il termine indicato dalla Regione Lazio.

La regolamentazione (pianificazione e rendicontazione) è in giorni/persona con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il calcolo del corrispettivo per ogni intervento avverrà sulla base delle stime, in giorni persona, dello sforzo progettuale (dimensionamento).

### **6.2 Gestione dell'affidamento**

#### Piano di lavoro

Il Piano di lavoro è lo strumento di riferimento per svolgere e controllare l'avanzamento dell'affidamento con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione. Il Piano di lavoro, il cui contenuto si articola in interventi secondo modalità "continuativa" e/o in modalità "progettuale", come specificato nell'articolo precedente, dovrà essere consegnato ed aggiornato trimestralmente

nei termini previsti nell'art. 6.3. Sarà cura dell'appaltatore consegnare un aggiornamento del Piano di lavoro ogni qual volta si determini una variazione significativa nei suoi contenuti.

Il Piano di lavoro ed i suoi successivi aggiornamenti dovranno essere formalmente sottoposti all'approvazione della Regione Lazio con le modalità previste nell'art. 7.1. Tale approvazione rappresenta l'assenso della Regione Lazio sulle stime di impegno e tempificazione della proposta. Il Piano di lavoro deve inoltre contenere la valutazione delle dimensioni dei singoli interventi che deve essere effettuata al termine della fase di definizione dell'intervento e il cui valore non potrà essere, salvo eventi eccezionali, modificato in alcun modo.

Nel caso in cui la Regione Lazio richieda modifiche alla pianificazione concordata, si potrà procedere ad una variazione della stima dello sforzo progettuale, previa approvazione della Regione stessa.

Sulla base del Piano di lavoro saranno prodotti alla cadenza indicata nell'art. 6.3 e secondo il contenuto di massima dettagliato negli artt. 8.2 e 8.3, lo Stato avanzamento lavori e il Rendiconto risorse.

#### Piano della qualità

Il Piano della qualità, redatto dall'appaltatore sulla base del proprio manuale di qualità e dello schema esposto all'art. 8.4, costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dall'appaltatore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Tale piano dovrà essere consegnato nei termini indicati nell'art. 6.3 e sottoposto all'approvazione della Regione Lazio con le modalità previste nell'art. 7.1.

Si rammenta che il Piano della qualità dovrà essere sottoposto a continui aggiornamenti a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta della Regione Lazio, ogni qualvolta lo reputi opportuno.

La Regione si riserva, quando ritenuto necessario, di richiedere dei Piani di qualità del singolo intervento – documento che evidenzia le differenze o le deroghe da quanto previsto nel Piano della qualità della fornitura rispetto a specifici interventi – che saranno prodotti secondo la tempistica indicata nell'art. 6.3 e secondo il contenuto di massima dettagliato nell'art. 8.5.

Per eseguire le attività contrattualmente previste, l'appaltatore dovrà attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della qualità, da eventuali Piani della qualità dei singoli interventi approvati e dal proprio Sistema di gestione della qualità. Dovrà inoltre rispettare i principi di assicurazione e gestione della qualità della norma EN ISO 9001.

#### Indicatori di qualità

Il Piano della qualità, comprende l'insieme degli indicatori di qualità.

Un nuovo profilo di qualità potrà, a discrezione della Regione Lazio, essere assunto come base di riferimento per il Piano della qualità qualora l'appaltatore produca, in sede di offerta, degli obiettivi aggiuntivi a quelli elencati e/o dei valori di soglia migliorativi rispetto a quelli indicati. A tale proposito l'appaltatore dovrà indicare strumenti e tecniche di misura utilizzabili da Regione Lazio per verificare il rispetto di tali obiettivi aggiuntivi.

Durante l'intera estensione contrattuale, l'appaltatore dovrà inoltre effettuare la rendicontazione dei risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità attraverso il Rapporto indicatori di qualità che dovrà essere redatto semestralmente nei tempi previsti nell'art. 6.3.

Il Rapporto indicatori di qualità costituirà complessivamente il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità, al fine dell'applicazione delle penali.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Regione Lazio e/o dell'appaltatore, motivandolo con la presenza di nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o con la necessità di adeguare le

metodiche di rilevazione dei singoli indicatori di qualità che non sono risultate efficaci. Si riporta di seguito l'insieme degli indicatori di qualità con i relativi valori soglia e il periodo di riferimento.

#	Nome	Indicatore	Valore di soglia
1	IQ01 - Tempestività consegna deliverable	Deliverable consegnati entro i tempi previsti dal piano di lavoro.	≤ 2 giorni
2	IQ02 – Slittamento consegne del Piano di Lavoro	Rispetto del tempo di consegna/riconsegna dei piani di lavoro.	≤ 5 giorni
3	IQ03 - Disponibilità di risorse aggiuntive	Risorse aggiuntive rispetto alla media del periodo di riferimento allocabili entro 2 settimane dalla richiesta.	100%
4	IQ04 - Tempestività nella sostituzione di personale	Giorni intercorsi tra la richiesta/autorizzazione della Regione Lazio e l'inserimento della risorsa.	≤5 giorni
5	IQ05 - Turn over del personale	Numero di risorse sostituite su iniziativa dell'appaltatore rispetto a quelle presentate in offerta.	≤1 all'anno
6	IQ06 - Personale inadeguato	Numero di risorse sostituite su richiesta della Regione Lazio in quanto non ritenute adeguate.	≤1 all'anno

I valori numerici espressi, sono da intendersi come requisito minimo (valore di soglia) atteso dalla Regione Lazio.

#### Modalità di consegna

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico – e se richiesto, su CD/DVD non riscrivibili – e formato cartaceo.

Tutti i prodotti consegnati su CD/DVD o in via telematica dovranno essere esenti da virus.

La consegna dovrà avvenire tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati dalla Regione Lazio. Nel caso in cui la documentazione sia richiesta su CD/DVD, questi ultimi dovranno essere accompagnati dalla lettera di consegna.

#### **6.3 Vincoli temporali sulle consegne**

Sono illustrati in questo articolo i vincoli temporali sui termini di consegna del Piano di lavoro (e connessi Stato avanzamento lavori e Rendiconto risorse) e del Piano della qualità (e connesso Rapporto indicatori qualità).

In linea generale, tutti i *deliverables* previsti quali risultati delle attività pianificate dovranno essere consegnati nei tempi stabiliti nel Piano di lavoro e formalmente sottoposti all'approvazione della Regione Lazio.

Il Piano di lavoro dovrà essere consegnato entro 30 giorni solari dalla data di stipula del contratto e dovrà essere, laddove opportuno, aggiornato con frequenza trimestrale, entro 10 giorni solari dalla fine del trimestre di riferimento. In caso vengano formalizzate osservazioni a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto del Piano di lavoro, questo dovrà essere riconsegnato entro 7 giorni solari dalla formalizzazione delle osservazioni stesse, salvo diverso termine assegnato dalla Regione Lazio in tale sede.

Lo Stato avanzamento lavori e il Rendiconto risorse, dovranno essere consegnati trimestralmente, entro 10 giorni solari dall'inizio del trimestre successivo a quello di riferimento. In caso di osservazioni che impattino sull'apporto di variazioni del contenuto dello Stato avanzamento lavori e del Rendiconto risorse, questi dovranno essere riconsegnati entro 7 giorni solari dalla formalizzazione delle osservazioni stesse salvo diverso termine assegnato dalla Regione Lazio in tale sede.

Il Piano della qualità dovrà invece essere consegnato entro 40 giorni solari dalla data di stipula del contratto. Se previsti, gli eventuali Piani della qualità del singolo intervento dovranno essere consegnati secondo le scadenze stabilite dalla Regione Lazio. In caso di osservazioni che impattino sull'apporto di variazioni del contenuto dei Piani della qualità, questi dovranno essere riconsegnati rispettivamente entro 7 giorni solari dalla formalizzazione delle osservazioni stesse salvo diverso termine assegnato dalla Regione Lazio in tale sede.

L'Appaltatore dovrà inoltre consegnare semestralmente alla Regione Lazio il Rapporto indicatori qualità.

#### **6.4 Trasferte e luogo di lavoro**

Le attività oggetto del presente Capitolato saranno svolte di norma presso le sedi dei Hub della rete territoriale. Qualora dovessero rendersi necessarie delle trasferte sul territorio nazionale per la necessità di specifici interventi, esse dovranno essere concordate e autorizzate dalla Regione Lazio e i costi saranno a carico dell'appaltatore. Nei costi di trasferta si intendono ricompresi i corrispettivi, le spese di trasferta relative alle attività e gli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività ed i servizi oggetto contrattuale.

### **ART. 7 - DIREZIONE LAVORI**

#### **7.1 Modalità di approvazione**

Il Piano di lavoro e il Piano della qualità saranno approvati dalla Regione Lazio entro 10 giorni solari dalla consegna. L'approvazione sarà effettuata attraverso comunicazione formale, in quanto non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

L'approvazione del Piano della qualità non è estesa agli eventuali Piani della qualità dei singoli interventi, che saranno valutati singolarmente secondo le modalità previste dai cicli di vita adottati. Per l'approvazione dello Stato avanzamento lavori e del Rendiconto risorse non è previsto il tacito assenso ma una comunicazione formale di approvazione della Regione Lazio entro 7 giorni solari dalla loro consegna. Le eventuali osservazioni sui contenuti dei suddetti documenti e le conseguenti modifiche, saranno comunicate formalmente dalla Regione.

La Regione inoltre si riserva, senza ricorrere al tacito assenso, di procedere alla comunicazione formale dell'approvazione di tutti i *deliverables* previsti quali risultati delle attività entro termini di volta in volta concordati in funzione della specificità dei documenti. Le eventuali osservazioni sui documenti, saranno comunicate formalmente dalla Regione Lazio, che potrà assegnare all'appaltatore un termine diverso da quelli previsti all'art. 6.3 per effettuare le correzioni, senza

oneri aggiuntivi per la Regione stessa. In caso di anomalie talmente gravi da impedire lo svolgimento delle attività di verifica, il termine per l'approvazione sarà interrotto, e decorrerà ex novo dalla consegna di una versione rivista, da parte dell'appaltatore dei *deliverables* di fase.

## **7.2 Impiego delle risorse**

L'appaltatore assicura che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto dell'affidamento, sia in fase di presa incarico dei servizi sia durante l'affidamento stesso in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente capitolato e/o migliorativi eventualmente offerti in sede di relazione tecnica.

Le risorse da impiegare nelle attività previste dall'affidamento, nel rispetto dei requisiti minimi definiti e/o migliorativi eventualmente offerti in sede di relazione tecnica, verranno individuate e presentate alla Regione Lazio all'avvio delle attività.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, la Regione procederà alla richiesta formale di sostituzione. Si precisa che le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione dell'affidamento ovvero all'inizio dello stesso dovranno essere concordate preventivamente con la Regione Lazio e che la sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante con le modalità previste dal contratto.

## **ART. 8 - CONTENUTI DEI DELIVERABLE**

Tutto il materiale prodotto in esecuzione dell'affidamento sarà di esclusiva proprietà della Regione Lazio, che ne potrà disporre liberamente.

Tutti i *deliverables* realizzati nell'ambito dell'affidamento devono rispondere ai requisiti stabiliti nel Piano della qualità.

### **8.1 Piano di lavoro**

Sarà redatto ed aggiornato un Piano di lavoro, contenente per ogni intervento il dettaglio di attività, tempi e stime di impegno.

Coerentemente con le caratteristiche delle singole attività, per ciascun intervento si dovranno riportare, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- nome, descrizione e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- nominativo delle risorse referenti per l'attività;
- proposta sommaria dell'intervento;
- elenco delle fasi e delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
- *deliverables* delle singole fasi, con relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno, stimato ed effettivo, secondo la metrica applicabile (FTE o giorni persona) dell'effort progettuale, ove applicabile suddiviso per fase/attività e per figura professionale;
- risorse da impiegare nelle singole attività;
- eventuali giorni di trasferta;
- gantt delle attività.

Si precisa che le date finali delle varie fasi, devono essere comprensive anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti e che il formato di redazione del Piano verrà concordato con la Regione Lazio.

### **8.2 Stato di avanzamento lavori**

Lo stato di avanzamento lavori dovrà riportare, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- nome, descrizione dell'intervento;

- stato delle attività alla data in termini di (attività significative concluse nel periodo in esame, attività significative in corso e/o previste a breve);
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

### **8.3 Rendiconto delle risorse**

Il Rendiconto delle risorse è un riepilogo che dovrà contenere:

- elenco nominativo delle risorse impiegate dall'appaltatore con l'indicazione del profilo;
- dettaglio dei giorni o frazioni di giorno impiegati da ciascuna risorsa per ogni attività svolta.

La Regione Lazio si riserva altresì la facoltà di richiedere la rendicontazione trimestrale dell'appaltatore mediante *timesheet* mensili con dettaglio giornaliero sottoscritto da ciascuna risorsa coinvolta.

### **8.4 Piano di qualità**

Nella redazione del Piano l'Appaltatore avrà come guida lo schema di seguito descritto.

#### 1) Scopo e campo di applicazione

Contenente:

- lo scopo ed il campo di applicazione del piano della qualità
- una sintesi dei suoi contenuti

#### 2) Riferimenti

Contenente:

- l'elenco delle appendici che sono parte integrante del piano;
- l'elenco dei documenti applicabili per quanto esposto nel presente Piano della qualità ma non allegati al piano.

#### 3) Organizzazione e Responsabilità

Contenente:

- l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato con l'identificazione del/dei:
  - o responsabili delle varie attività contrattuali;
  - o responsabile della qualità;
  - o responsabile della definizione ed attuazione del piano della qualità;
  - o responsabile delle attività di controllo da eseguire;
  - o responsabile della gestione della documentazione.
- la "matrice delle responsabilità" che, per ciascun ruolo definito nell'organigramma del servizio, assegna una precisa responsabilità.

#### 4) Metodi, tecniche e strumenti

Contenente:

- le metodologie, le tecniche e gli strumenti da utilizzare per l'erogazione dei servizi;
- gli standard da utilizzare per redigere i documenti.

#### 5) Requisiti di qualità

Contenente:

- gli obiettivi di qualità e gli indicatori di qualità e gli eventuali obiettivi di qualità aggiuntivi, proposti in sede di offerta, ed accettati dalla Regione Lazio;
- gli obiettivi di prestazione del servizio, articolati in un subset degli indicatori di qualità e negli indicatori di risultato aziendale;
- la Procedura di valutazione della qualità (definisce o riferenzia la procedura per la

valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi).

#### 6) RegISTRAZIONI della qualità

Contenente:

- l'elenco di tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità;
- le modalità per soddisfare i requisiti di leggibilità, di archiviazione, di rintracciabilità, di disponibilità e di riservatezza delle registrazioni;
- le modalità di conservazione delle registrazioni e il periodo di mantenimento.

#### 7) Riesami, verifiche e validazioni

Contenente l'elenco dei controlli da effettuare per le attività della fornitura e le modalità di esecuzione dei controlli.

#### 8) Segnalazione di problemi ed azioni correttive

Descrive le specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità.

#### 9) Raccolta e salvaguardia dei documenti

Descrive la procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione della fornitura, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione.

#### 10) Glossario

Contenente le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni, che saranno utilizzati all'interno del documento.

### **8.5 Piano della qualità di intervento**

Nella redazione del piano l'Appaltatore avrà come guida lo schema di seguito descritto, evidenziando le differenze o le deroghe da quanto previsto nel Piano della qualità:

- 1) Descrizione dell'intervento;
- 2) Scopo del piano della qualità (elenca le motivazioni e le peculiarità dell'obiettivo per le quali è richiesto il documento);
- 3) Documenti applicabili e di riferimento;
- 4) Ruoli e responsabilità;
- 5) Metodi, tecniche e strumenti (Contenente l'indicazione dei metodi, delle tecniche, degli strumenti, degli standard di prodotto specifici dell'intervento solo se diversi da quelli descritti nel Piano della qualità);
- 6) Indicatori di qualità specifici dell'intervento (Contenente gli attributi di qualità con riferimento alle metriche, ai valori limite (Valore di soglia) definiti negli indicatori di qualità, e gli eventuali indicatori di prestazione specifici per l'intervento).

## **Allegato A al Capitolato tecnico - Requisiti e caratteristiche dei locali da adibire a sedi degli Hub, specifiche tecniche degli arredi e delle attrezzature e delle dotazioni tecnologiche.**

### **Requisiti e caratteristiche dei locali**

I locali devono:

- a) essere attualmente inutilizzati, di piena proprietà o nella piena disponibilità giuridica dell'Impresa proponente;
- b) avere le seguenti caratteristiche in termini di metratura indicativa: **metratura minima indicativa 200 mq – massima indicativa 500 mq**;
- c) avere destinazione dell'immobile ad uso ufficio pubblico;
- d) essere rispondenti alle norme sismiche;
- e) essere ubicati in zone centrali adeguatamente servite da mezzi pubblici e ben collegate con le principali vie di comunicazione;
- f) essere in possesso di documentazione attestante idoneità riferibile al carico statico dei solai con particolare riferimento a quelli dei singoli locali la cui destinazione è o sarà prevista ad "archivio" o "deposito", secondo la normativa vigente;
- g) essere conformi alla normativa edilizia e urbanistica;
- h) rispettare gli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente in materia di tutela della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro;
- i) rispettare i criteri di accessibilità, adattabilità e vivibilità dell'edificio nel rispetto delle norme per l'abbattimento delle barriere architettoniche;
- j) essere in possesso di impiantistica adeguata alla normativa vigente con climatizzazione estate/inverno ed essere immobili predisposti al cablaggio con apposita distribuzione verticale e orizzontale. Inoltre, per garantire la continuità dei servizi tecnologici, parte dell'impianto elettrico dovrà essere collegata a gruppo di continuità;
- k) essere caratterizzati da possibilità di utilizzo esclusivo degli spazi per le attività previste;
- l) essere indipendente o avere autonomia funzionale con indipendenza degli accessi e riconoscibilità da eventuali altri servizi e utenze;
- m) essere immobili di nuova costruzione, o comunque recentemente ristrutturati.

### **Caratteristiche specifiche**

Ciascun locale dovrà essere dotato dei seguenti ambienti:

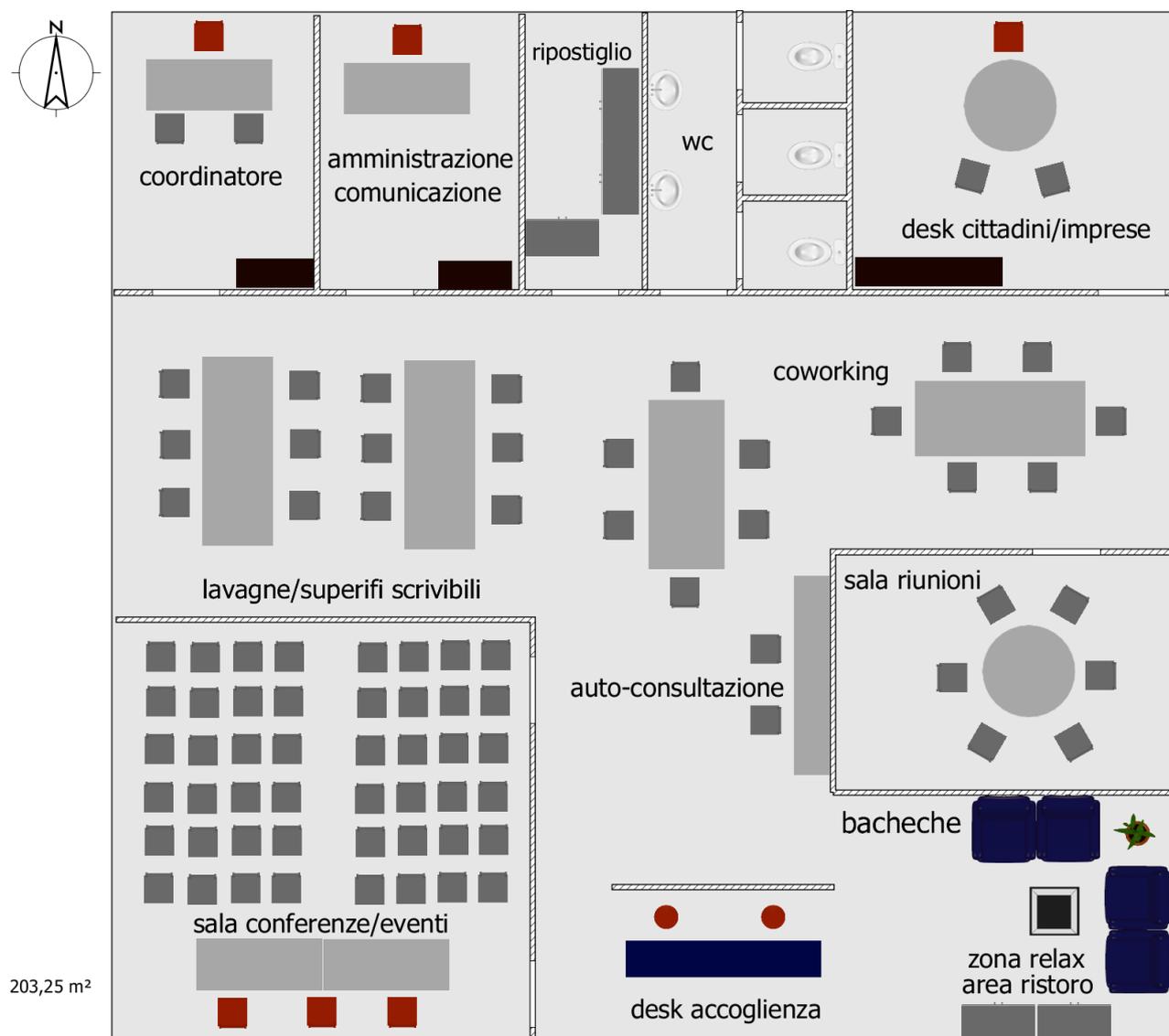
- open space per informazione, auto-consultazione/auto-orientamento;
- aula per la formazione/informatica con postazioni PC multimediali (ad esclusione sede tipologia A - 200 mq);
- sala conferenze/eventi;
- desk accoglienza;
- desk servizi a cittadini/imprese;
- postazioni per il coworking;
- zona relax con area ristoro;
- sala coordinatore;

- sale riunioni (almeno n. 1 sala per sede tipologia A - 200 mq e tipologia B - 300 mq e almeno n. 2 sale per sede tipologia C - 500 mq);
- sala amministrazione/comunicazione;
- stanza per deposito materiale e ripostiglio.

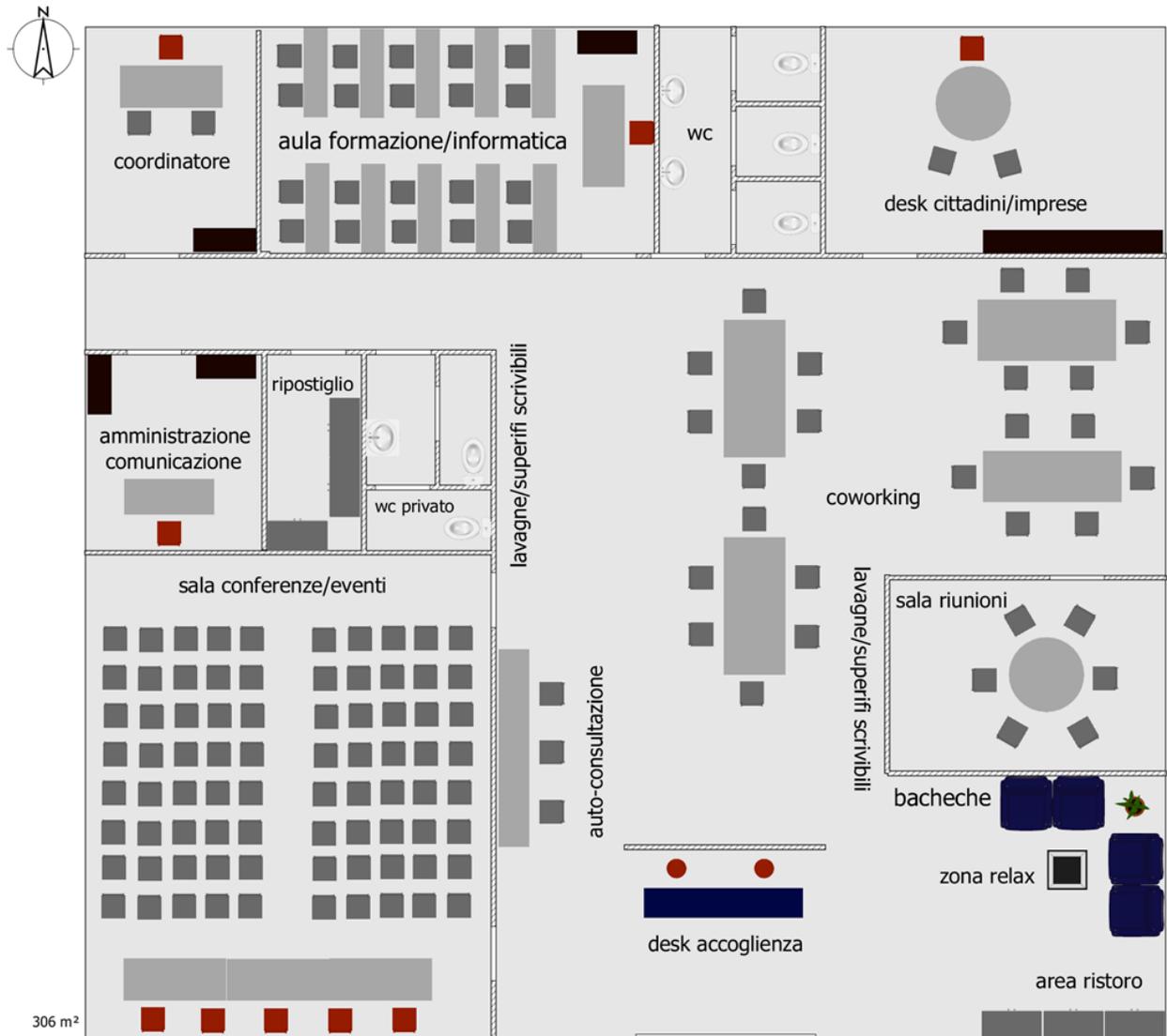
Nel caso in cui la struttura si disponga su più piani, il locale dovrà essere dotato di un ascensore/montascale per permettere l'accesso delle carrozzine.

A titolo esemplificativo si riporta di seguito la rappresentazione di tre tipologie indicative di sede anche per la disposizione degli spazi in relazione alle funzioni minime da attivare nella struttura:

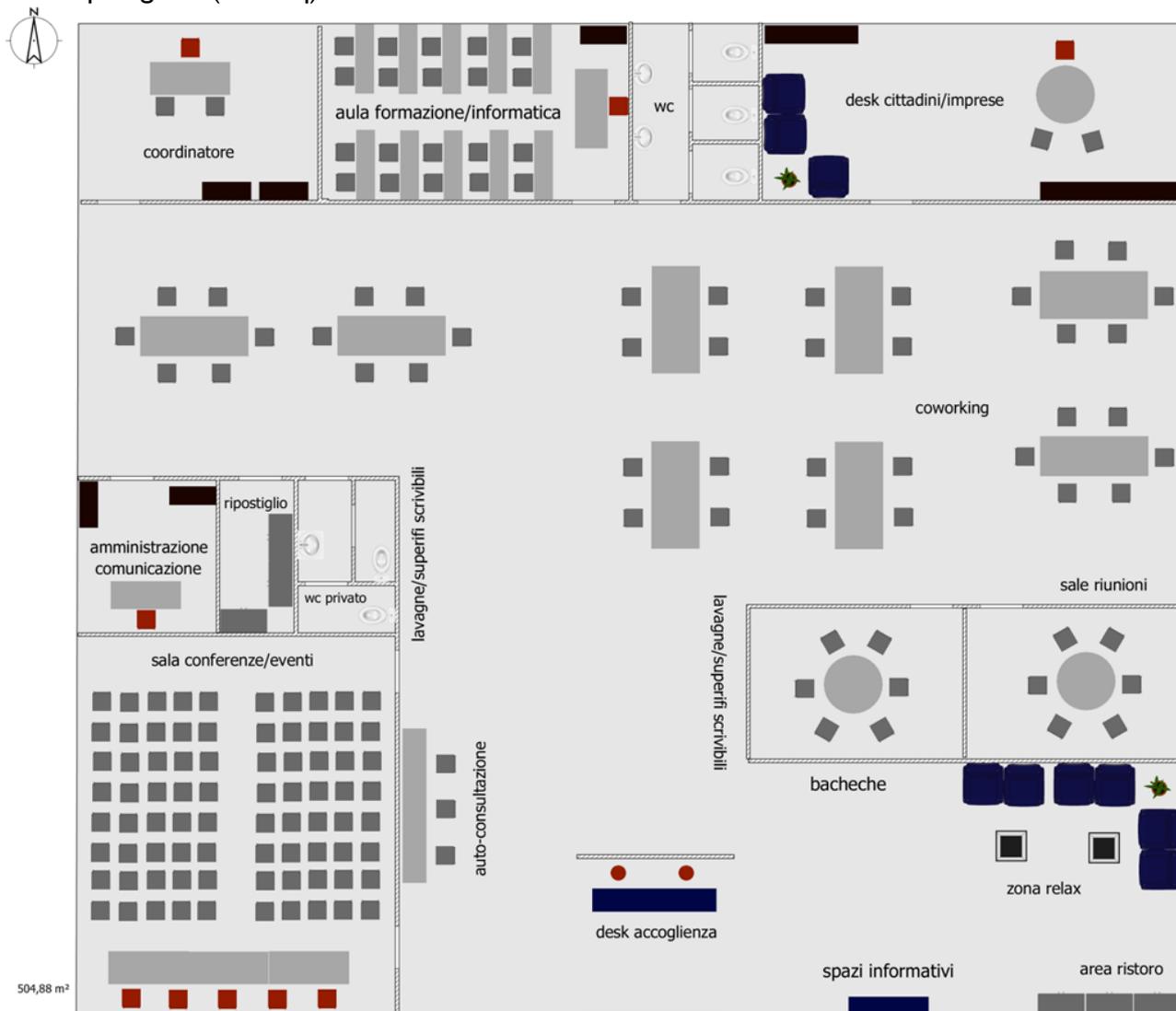
### Sede tipologia A (200 mq)



Sede tipologia B (300 mq)



### Sede tipologia C (500 mq)



### Dotazione arredi e attrezzature per sede tipologia A (200 mq), sede tipologia B (300 mq), sede tipologia C (500 mq).

Tavoli (postazioni/desk)

Sedie

Sedie con tavoletta - scrittoio ribaltabile per sala conferenze/eventi

Armadi

Illuminazione

### Dotazione tecnologica per sede tipologia A (200 mq), sede tipologia B (300 mq) e sede tipologia C (500 mq)

Postazione PC coordinatore

Postazione PC amministrazione

Postazioni PC individuali in aula formazione/informatica

Postazioni PC relatore in aula formazione/informatica (ad esclusione sede tipologia A – 200 mq) e in sala conferenze/eventi  
Postazione PC desk accoglienza  
Postazione PC desk servizi a cittadini/imprese  
Postazioni PC per auto-consultazione  
Proiettore e telo proiezione in aula formazione/informatica (ad esclusione sede tipologia A – 200 mq) e sala conferenze/eventi  
Sistema di riproduzione/diffusione del suono in aula formazione/informatica (ad esclusione sede tipologia A – 200 mq) e sala conferenze/eventi  
Telecamere web per postazione PC  
Rete internet per ciascuna postazione  
Stampanti di rete (multifunzione)  
Stampante Laser a colori A3/A4  
Telefoni per desk e uffici  
Free WiFi in tutta la struttura  
Microfoni fissi per sala conferenze/eventi  
Microfoni mobili per sala conferenze/eventi  
Software

### **Altre dotazioni per sede tipologia A (200 mq), sede tipologia B (300 mq), sede tipologia C (500 mq)**

Antincendio e allarme  
Manutenzione ordinaria locali e manutenzione/sostituzione dotazioni (arredi e attrezzature, dotazioni tecnologiche e altre dotazioni)  
Consumi e utenze, pulizia, imposte, spese condominiali

### **Specifiche tecniche degli arredi e delle attrezzature**

Gli arredi e le attrezzature dovranno essere nuovi di fabbrica.  
Le sedie da utilizzare per il pubblico nella sala conferenze/eventi dovranno essere sedie con tavoletta - scrittoio ribaltabile.

### **Specifiche tecniche minime richieste per le dotazioni tecnologiche**

Le dotazioni tecnologiche dovranno essere nuove di fabbrica e dovranno essere in possesso della certificazione di conformità con gli standard Europei.  
Le specifiche tecniche minime richieste sono di seguito riportate.

#### **PC Desktop processore INTEL i3:**

1. **Case** Middle-Tower con alimentatore 650watt tipo silentiator
2. **MotherBoard** socket Intel 2/4 alloggiamenti DDR3 1600Mhz, 4 connettori SATA II e III, audio integrata, Lan integrata, formato Micro ATX oppure ATX
3. **CPU INTEL i3** 4170 3,7Ghz
4. **RAM:** 8Gb DDR3 1600 in singola unità
5. **Scheda Video** dedicata 2Gb-DDR3
6. **Hard Disk 1Tb**, 3,5", 7200k SATA Gb/s 32MB, Serial ATA III
7. **Tastiera** layout italiano USB/Ps2 compatibile con motherboard
8. **Mouse** con filo USB
9. **Lettore/Masterizzatore** ottico DVD Super Multi DL, SATA, CD-R, CD-RW, DVD, DVD+R, DVD+R DL, DVD+RW, DVD-R, DVD-R DL, DVD-RAM
10. **Monitor** SM 21,5", Led, FullHd 16:9/200NIT/1000:1/VGA/HDMI
11. **Sistema Operativo:** Microsoft Windows 7 Pro 64 bit con licenza
12. **Microsoft Office** 2010 pro 64 bit con licenza

13. **Antivirus** con licenza ed aggiornabile
14. **Cuffie con microfono** incorporato
15. **Installazione e configurazione dei pc in rete**

### **Stampanti:**

#### **Stampante AIO MULTIFUNZIONE A4**

Stampante multifunzione - colore - laser - Legal (216 x 356 mm) (originale) - A4/Legal (supporti) - fino a 27 ppm (copia) - fino a 27 ppm (stampa) - 300 fogli - USB 2.0, Gigabit LAN, Wi-Fi(n), host USB, NFC [-dettagli]

**Connessione PC:** LAN

**Connessione PC:** NFC

**Connessione PC:** USB

**Connessione PC:** USB host

**Connessione PC:** Wi-Fi

Gestione di supporti & documenti / Max dimensione supporto: A4

Macchine per ufficio / Tecnologia di stampa: Laser

Macchine per ufficio / Tipo di stampa: Colore

Stampa / Stampa automatica fronte-retro: Sì

Velocità di stampa max B/N: 27 ppm

#### **Stampante LASER A COLORI A3/A4**

A3 colore 30/30 ppm, Fronte/Retro, Adobe PS, PCL5c/6, 2 Vassoi, Tot 400 fogli [-dettagli]

**Connessione PC:** LAN

**Connessione PC:** USB

Gestione di supporti & documenti / Max dimensione supporto: A3

Macchine per ufficio / Tipo di stampa: Colore

Velocità di stampa max B/N: 30 ppm

### **Sistema riproduzione audio**

Per sala conferenze/eventi, che consenta la selezione di segnali audio-video digitali e analogici. Il sistema dovrà garantire la possibilità per gli utenti dotati di PC, Notebook, Tablet etc., all'interno della sala conferenze, di accedere con risoluzione Full HD ad un display, videoproiettore e impianto audio controllabile da qualsiasi unità di controllo standard e può segnalare e monitorare le informazioni di stato della sala conferenze. Il sistema può essere installato su tavoli conferenza ed in armadi rack da 19".

### **Rete**

1. Cablatura con cavo in categoria 6UTP per postazioni Pc e per le stampanti previste in base alla tipologia di sede, con armadio rack da muro 19"
2. Patch Panel 24 porte rackmount
3. Switch managed 24 porte Giga 10/100/1000 rackmount
4. Router WiFi Dual-band 2,4/5Ghz IEEE 802.11n, IEEE 802.11a, IEEE 802.11b, IEEE 802.11g, IEEE 802.11n, Gigabit Ethernet, 10/100/1000Base-T(X), LTE