

REGIONE LOMBARDIA

SVILUPPO E COMPLETAMENTO DEI DOMINI PROVINCIALI DEL SISTEMA INFORMATIVO LAVORO

Coordinatore: Provincia di Milano

Partecipanti: Province di Bergamo, Brescia,
Como, Cremona, Lecco, Lodi,
Mantova, Pavia, Sondrio, Varese

Data di stesura: 18/01/2007

Indice

1 - Obiettivi del progetto	3
2 - Stato di realizzazione di SINTESI	4
3 – Prospettive e scenari di sviluppo.....	7
4 - Gestione e manutenzione dei domini provinciali	10
5 – Nuovi sviluppi del dominio provinciale di SINTESI	15
6 - Ruoli e gestione del progetto	21
7 - Costi previsti e ripartizioni per Provincia	23
8 - Tempi di realizzazione	24

1 - Obiettivi del progetto

Il progetto prevede azioni di sviluppo e completamento dei sistemi informativi delle province lombarde dedicati alla gestione dei servizi al lavoro e politiche attive.

L'attuale sistema, denominato SINTESI, ha consentito la realizzazione del livello provinciale del sistema informativo lavoro e dei moduli necessari all'interconnessione e alla collaborazione applicativa col sistema informativo regionale e nazionale.

Il progetto Sintesi ha richiesto quattro anni per lo sviluppo e l'implementazione su tutte le province lombarde. Al 31/12/2006 i risultati attesi dal progetto SINTESI sono stati raggiunti.

Tuttavia, la complessità di funzioni gestite, l'articolazione su 11 domini provinciali (che diventeranno 12 con l'istituzione della nuova Provincia Monza-Brianza) e soprattutto il sopraggiungere di nuove disposizioni normative, in particolare la Legge Regionale 22/2006 e le disposizioni contenute nella Legge finanziaria 2007, rendono necessario ulteriori attività di:

- adeguamento alle nuove disposizioni normative sopra richiamate;
- completamento dell'integrazione tra SINTESI e BLL;
- sviluppo di funzionalità applicative per sostenere l'erogazione di nuovi servizi e competenze poste in capo alle Province;
- manutenzione delle infrastrutture tecnologiche e delle applicazioni, oltre che dei servizi di assistenza specialistica.

2 - Stato di realizzazione di SINTESI

Il progetto SINTESI é nato con l'obiettivo di dotare le province di un moderno sistema informativo integrato, di supporto a tutte le attività amministrative e a tutti i servizi erogati dai Centri per l'impiego e - nel contempo - in grado di dialogare, attraverso meccanismi d'interoperabilità, con il sistema lavoro regionale e nazionale.

Il progetto ha colto l'opportunità dei finanziamenti sull'e-government del Ministero dell'Innovazione e dei finanziamenti finalizzati a valere sul F.S.E. 2000-2006 (Obiettivo 3, Asse 3, Misura A1). Al progetto hanno aderito la Regione Lombardia, la Regione Puglia nonché tutte le province delle due regioni (ad eccezione della sola provincia di Lecce che ha attivato un proprio progetto di e-gov).

Per portare a conclusione il progetto sono stati necessari quattro anni, uno in più di quanto preventivato. I contratti con i partner tecnologici, individuati con procedura ad evidenza pubblica, sono in scadenza per la fine del 2006 in concomitanza con il termine di programmazione del F.S.E. Sono ad oggi stati raggiunti la maggior parte degli obiettivi fissati in fase di stesura del progetto come sotto dettagliato.

- *Progettazione del sistema* – Alla progettazione del sistema hanno partecipato tutti gli enti aderenti attraverso lo strumento del “Tavolo di Pilotaggio” che, sui vari argomenti trattati, di volta in volta ha coinvolto i tecnici competenti delle varie amministrazioni. Il Tavolo di Pilotaggio ha altresì garantito il governo del progetto in tutte le fasi di realizzazione. La Provincia di Milano ha supportato l'attività di coordinamento e di project management.
- *Applicazioni realizzate* – Il sistema, realizzato con l'obiettivo di semplificare la progettazione e la realizzazione delle sue componenti, è stato sviluppato in modo modulare: sono stati progettati ed implementati diversi moduli applicativi la cui integrazione è garantita dall'univocità della base di dati utilizzata.
 1. *Modulo Amministrativo* - Costituisce l'applicativo gestionale per tutte le attività amministrative dei servizi per l'impiego: gestione delle liste e delle graduatorie, iscrizioni, certificazioni, protocollo, elenco anagrafico e scheda professionale delle persone in ricerca di occupazione, dichiarazione e certificazione dello stato di disoccupazione, procedure di assunzione nel pubblico impiego, collocamento mirato dei disabili, ecc. Il sistema amministrativo ha di fatto sostituito l'ormai datato programma ministeriale “Netlabor”.
 2. *Gestore dei servizi* - Supporta i servizi per l'impiego nelle attività di accoglienza, orientamento, formazione e accompagnamento alla ricerca di lavoro. Come tutti gli altri moduli è stato realizzato in tecnologia web in modo da poter essere utilizzato, con le necessarie autorizzazioni, anche da tutti i soggetti accreditati dalla Regione o convenzionati con le Province, che erogano i servizi per le persone alla ricerca di occupazione. Il sistema mette a disposizione il catalogo dei servizi erogati da tutti i soggetti attuatori e un sistema per la gestione degli appuntamenti. Tutte le azioni erogate, con i relativi esiti, vengono acquisite nel fascicolo personale del lavoratore.
 3. *Anagrafe del diritto/dovere all'istruzione* - Nell'anagrafe sono raccolti gli elenchi dei ragazzi in obbligo formativo inviati dalle scuole con le indicazioni del percorso

scolastico effettuato. Gli elenchi vengono raccolti per via telematica. Sono state sviluppate delle interfacce con i sistemi gestionali in uso presso le scuole al fine di evitare la digitazione delle informazioni già registrate, rendendo più efficiente l'operazione di invio. Il sistema è stato progettato in modo da poter alimentare in automatico, via interoperabilità, l'anagrafe regionale.

4. *Comunicazioni obbligatorie on line* – Questo modulo permette l'inoltro per via telematica delle comunicazioni obbligatorie inviate dalle aziende e consulenti del lavoro relative alle assunzioni, cessazioni, proroghe e trasformazioni dei rapporti di lavoro, oltre ai prospetti informativi previsti dalla legge 68/1999. Per la sottoscrizione delle comunicazioni é previsto l'utilizzo della firma digitale. Per la firma è possibile utilizzare sia le carte a firma forte (Infocamere, Postecom, ecc.) che la Carta Regionale dei Servizi.
 5. *Bandi e corsi* – Permette la gestione di tutte le azioni messe a bando dalle Province: apprendistato, orientamento, piano provinciale per l'occupazione dei disabili. Il sistema, come l'analogo sistema regionale, gestisce il processo in tutte le sue fasi: dalla pubblicazione dei bandi alla presentazione dei progetti on-line, dalle attività di rendicontazione al monitoraggio.
 6. *Sistema d'incontro domanda e offerta di lavoro* – Il sistema supporta le attività di preselezione erogate direttamente dai servizi per l'impiego a favore di tutte le aziende che si rivolgono ai centri per l'impiego per la ricerca di personale.
- *Infrastruttura tecnologica* – In ogni provincia è stato realizzato uno specifico dominio del sistema informativo con una infrastruttura tecnologica dedicata. In ogni dominio provinciale sono state installate tutte le applicazioni realizzate. Ad oggi tutti i domini provinciali sono stati attivati.
 - *Integrazione con la Carta Regionale dei Servizi* - La CRS viene utilizzata sia per le attività di identificazione ed autorizzazione all'accesso ai servizi degli utenti che per quella di firma delle comunicazioni inviate per via telematica (comunicazione aziendali di assunzione e cessazione, presentazione di progetti sui bandi provinciali) La CRS viene altresì utilizzata per il riconoscimento dei destinatari delle azioni di orientamento e formazione in modo da permettere agli attuatori esterni alla provincia di accedere, previa lettura della CRS, al fascicolo del lavoratore. Tale possibilità è già stata ampiamente sperimentata dal Comune di Milano, come da altri enti attuatori, per tutte le azioni dagli stessi erogate sull'ultimo dispositivo di orientamento in Provincia di Milano.
 - *Integrazione con Borsa Lavoro Lombardia* – Attraverso meccanismi d'interoperabilità viene assicurata l'integrazione dei domini di provinciali con Borsa Lavoro Lombardia e la Borsa Nazionale del Lavoro. Gli operatori dei servizi per l'impiego hanno la possibilità, una volta acquisito il consenso da parte del lavoratore, di pubblicare in BLL il curriculum con tutte le informazioni presenti nella scheda professionale registrata in Sintesi. Tale integrazione è già attiva e in esercizio per i domini di Milano, Brescia e Cremona; sarà a breve attivata anche per le altre province. Attraverso questa modalità i Servizi della Provincia di Milano inviano in BLL da inizio anno più di 1.000 curricula al mese.

I domini provinciali sono tutti attivi. Lo stato attuale di avvio in produzione dei singoli moduli del sistema è riassunto nella seguente tabella.

Provincia	Deploy intero sistema	Modulo Amministrativo e Gestore Servizi	Gestore Bandi e Corsi	Comunicazioni on line	Legge 68	Borsa Lavoro
Bergamo	Sì	Sì	Sì		Sì	
Brescia	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Como	Sì	Sì	Sì	Sì		
Cremona	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Lecco	Sì	Sì	Sì			
Lodi	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	
Mantova	Sì	Sì	Sì	Sì		
Milano	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Pavia	Sì		Sì			
Sondrio	Sì	Sì	Sì		Sì	
Varese	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	

3 – Prospettive e scenari di sviluppo

La complessità delle funzioni gestite da Sintesi rende necessario dare continuità a quanto realizzato finora e creare le condizioni per poter implementare e migliorare quanto sviluppato. In particolare occorre assicurare il conseguimento di tre obiettivi, così sintetizzabili:

- 1) assicurare le attività di manutenzione delle infrastrutture tecnologiche, di manutenzione delle applicazioni, dei servizi di assistenza specialistica e di ulteriore sviluppo per adeguamenti normativi ed adattamenti al contesto organizzativo delle diverse realtà provinciali;
- 2) assicurare l'adeguamento del sistema alle novità introdotte dalla proposta di Legge Finanziaria per il 2007, con riferimento ai temi delle comunicazioni obbligatorie;
- 3) assicurare lo sviluppo dei livelli di integrazione con il sistema regionale con particolare riferimento all'adeguamento del sistema ai nuovi scenari introdotti dalla Legge Regionale 22/2006.

Mentre per il punto 1 si tratta di garantire la necessaria continuità ai servizi di assistenza tecnica e di manutenzione ordinaria del sistema, attraverso un'estensione dei contratti in essere, per i punti 2 e 3, è necessario implementare nuove componenti del Sistema Sintesi in grado di assicurare - nel limite massimo di 12 mesi - il conseguimento degli obiettivi di seguito indicati.

Adeguamento del sistema alle novità introdotte dalla Legge Finanziaria

La proposta di legge finanziaria 2007 (Art. 172 - Comunicazioni relative ai rapporti di lavoro), estende l'obbligo di comunicazione dei rapporti di lavoro a tutto il comparto pubblico, a tutte le forme di lavoro parasubordinato e ai tirocini (sino ad oggi esentati dall'obbligo). L'obbligo della comunicazione viene spostato al giorno antecedente all'assunzione (non più entro i 5 giorni successivi). Viene inoltre definita la comunicazione unica che dovrà essere trasmessa dai servizi competenti agli altri enti destinatari: INAIL e INPS.

La Legge Regionale 22/2006 attribuisce alla Province (art. 4, comma c) la titolarità dell'acquisizione delle comunicazioni da parte dei datori di lavoro a mezzo di trasmissione telematica secondo il modello sviluppato all'interno di SINTESI.

In questo scenario le comunicazioni dei datori di lavoro, una volta acquisite dai domini provinciali con l'applicazione già disponibile in Sintesi, dovranno essere fatte pervenire agli Enti previdenziali: a tale scopo è necessario predisporre uno specifico canale di comunicazione tra i domini provinciali ed il dominio regionale che si possa far carico dell'inoltro delle comunicazioni agli enti previdenziali nonché, per competenza, al dominio di Borsa Lavoro Nazionale.

Esiste già una proposta progettuale che vede il coinvolgimento del Ministero del Lavoro, del CNIPA e di alcune Regioni (Veneto, Friuli, Emilia Romagna, Lombardia, Marche) per la realizzazione del sistema d'interoperabilità per la circolazione delle comunicazioni dei

datori di lavoro. Tale progetto, che vede impegnata l'Agenzia per il Lavoro per la Regione Lombardia, trova in Sintesi la controparte più appropriata per il completamento del processo. Tali attività sono peraltro previste tra le attribuzioni dell'ARL nel Documento di Programmazione Economico- Finanziaria Regionale 2007-2009: "garantire le funzionalità del sistema attraverso l'interoperabilità con le agenzie per il lavoro e la connessione con i sistemi provinciali – consentire l'informatizzazione delle comunicazioni obbligatorie" (Allegato C – Agenzia Regionale per il Lavoro).

La finanziaria, nell'allargare l'obbligo di comunicazione a tutte le forme di lavoro dipendente, pone un problema di volumi ed introduce la necessità di anticipare, più presto possibile, l'obbligatorietà delle comunicazioni telematiche: le province, infatti, non sarebbero in grado di acquisire all'interno del sistema informativo il nuovo volume di comunicazioni se queste continuassero ad arrivare per via cartacea.

Inoltre le disposizioni della Finanziaria rendono necessario un adeguamento di Sintesi ai modelli unici nazionali di comunicazione obbligatoria, che il Ministero del Lavoro è tenuto ad emanare appena dopo l'approvazione della Legge Finanziaria: ciò richiederà un necessario ri-aggiornamento delle tabelle, dei campi e dei controlli interni alla componente COB del sistema Sintesi.

Infine, le disposizioni della finanziaria rendono necessario lo sviluppo dei dispositivi di interoperabilità tra i domini provinciali lombardi, al fine di consentire i controlli amministrativi sulle comunicazioni delle imprese che operano su più sedi provinciali o che avviano al lavoro cittadini residenti in una Provincia diversa a quella della sede aziendale.

Sviluppo dei livelli di integrazione con il sistema regionale con particolare riferimento all'adeguamento del sistema ai nuovi scenari introdotti dalla Legge Regionale 22/2006

Tra le numerose problematiche che devono trovare soluzione nello sviluppo coordinato di Sintesi e di Borsa Lavoro Lombardia, in particolar modo nelle modalità di interoperabilità tra i sistemi, si evidenziano tre linee di sviluppo che rendono necessario un rapido completamento delle funzionalità di Sintesi:

- *Liste di mobilità*: secondo il disposto dell L.R. 22/2006, art. 4 comma 2 lettera e); gestione delle liste di mobilità ai sensi della L. 223/1991 e 236/93, la gestione delle liste di mobilità è attribuita alla Province. Tale attribuzione, una volta disciplinata, dovrà necessariamente trovare una adeguata implementazione all'interno di Sintesi nonché delle modalità di raccordo con BLL per le attività di ricollocazione dei lavoratori in mobilità.
- *Avviamento presso le pubbliche amministrazioni*: la normativa rivista dalla L.R. 22/2006 (Art. 5 comma 2: avviamenti nella pubblica amministrazione: modalità per la formazione delle graduatorie e comunicazioni tra PA che procede autonomamente e provincia), impone una rivisitazione delle procedure in essere ed un adeguamento del sistema informativo provinciale.
- *Raccordo con il sistema di programmazione regionale (Monitor Web)*: per le necessarie attività di monitoraggio è opportuno sviluppare, attraverso l'interoperabilità, l'alimentazione automatica di Monitor Web con i rendiconti delle azioni messe a bando dalle province e gestite da Sintesi. In particolare le azioni attualmente gestite a bando dalle Province su finanziamento regionale riguardano i

corsi di formazione per gli apprendisti, gli interventi di politica attiva per i disabili e le azioni di orientamento rivolte ai disoccupati. Per ciascuno di questi Sintesi deve garantire l'alimentazione del sistema regionale Monitor Web.

- *Raccordo con l'osservatorio regionale del lavoro:* verranno definite le informazioni significative e le procedure di raccordo tra gli osservatori provinciali e l'osservatorio regionale.

Sviluppo di funzionalità specifiche per la gestione di nuove tipologie di servizi al lavoro

Il sistema Sintesi deve inoltre garantire il supporto di funzioni di servizio che le Province hanno recentemente acquisito in materia di politiche del lavoro, ed in particolare:

- *Legge 68/99:* l'applicazione delle nuove norme sulle agevolazioni alle imprese che effettuano inserimenti lavorativi di cittadini disabili iscritti alla lista ex lege 68/99, rende necessario lo sviluppo di una nuova componente applicativa. Inoltre il varo dei servizi provinciali di collocazione lavorativa dei disabili deve essere adeguatamente sostenuto da dispositivi informatizzati di incontro domanda offerta, la cui gestione è resa particolarmente sofisticata dalla tipologia di dati trattati (forme di disabilità).
- *Tirocini formativi:* il servizio di attivazione dei tirocini formativi da parte dei Centri per l'Impiego in qualità di soggetto promotore, implica lo sviluppo di funzionalità applicative tali da consentire la gestione delle attività di incontro domanda/offerta di tirocinio, la gestione delle richieste di tirocinio provenienti sia da parte di aspiranti tirocinanti e sia da parte dei soggetti interessati ad ospitare un tirocinante presso le loro strutture e la gestione dei flussi documentali di competenza.
- *Prescrizioni dei minorenni ai corsi di formazione professionale:* al fine di dare concreta attuazione alla normativa in materia di Diritto Dovere all'Istruzione e Formazione, si rende necessario disporre di un adeguato sistema di monitoraggio sulle prescrizioni ai corsi di formazione professionale da parte dei minorenni sottoposti all'obbligo, anche al fine di attivare con la dovuta tempestività azioni verso la programmazione provinciale di corsi di F.P. e verso i soggetti che evadono detto obbligo.
- *Apprendistato Professionalizzante:* per la gestione delle nuove modalità di assunzione e di formazione esterna per apprendisti introdotte dall'art.49 del decreto legislativo 276/03 che ha disciplinato la tipologia contrattuale dell'Apprendistato Professionalizzante.

4 - Gestione e manutenzione dei domini provinciali

L'obiettivo dei servizi di gestione e di manutenzione dei domini provinciali è di assicurare il corretto funzionamento dei sistemi garantendo tempestivamente la continuità operativa dell'intera soluzione.

In particolare sono previsti i seguenti servizi:

- **la manutenzione delle infrastrutture tecnologiche;**
- **la manutenzione correttiva e adeguativa dei moduli applicativi;**
- **il servizio di help desk e di supporto operativo.**

4.1 Manutenzione delle infrastrutture tecnologiche

Nell'ambito del progetto SINTESI sono state aggiornate le infrastrutture tecnologiche del sistema informativo lavoro dei domini provinciali. In particolare le province hanno acquisito nuovi sistemi server ad alta affidabilità per l'erogazione delle funzionalità e dei servizi del SIL.

Il servizio di manutenzione delle infrastrutture tecnologiche è quindi essenziale ai fini di garantire l'erogazione continua dei servizi e prevede in dettaglio l'Assistenza e la Manutenzione Tecnica unificata e coordinata delle apparecchiature hardware .

Il servizio verrà attivato mediante segnalazione all'Help Desk, che fornirà anche il supporto di 1° livello per un'analisi preliminare del malfunzionamento, prima di attivare l'Assistenza Tecnica dello specifico prodotto.

4.2 Manutenzione correttiva e adeguativa dei moduli applicativi di SINTESI

Manutenzione Correttiva

In un sistema complesso ed articolato come il dominio applicativo di SINTESI è essenziale avere a disposizione un efficiente servizio di Manutenzione Correttiva.

La Manutenzione Correttiva è volta a rimuovere le cause e gli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi ed è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo rispetto a quello atteso desunto dalla documentazione disponibile o determinato dalla prassi dell'utente. Si può trattare di errori di codifica oppure di errori commessi nelle fasi alte del ciclo di sviluppo, come l'analisi e la progettazione.

Essa è quindi mirata ad eliminare malfunzionamenti ed a ripristinare le funzionalità previste dalle procedure.

Le anomalie che possono dare luogo a interventi di manutenzione correttiva possono essere suddivise in:

- errori bloccanti che provocano l'interruzione dell'elaborazione e per i quali è necessario un intervento immediato per correggere programmi o dati allo scopo di sbloccare la situazione;
- errori non bloccanti che provocano risultati non soddisfacenti (errati o incompleti), ma che non danno luogo ad interruzione dell'elaborazione.

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità del software e, quindi, di contenimento dei costi e dei tempi per la manutenzione dello stesso, gli interventi di manutenzione correttiva saranno progettati salvaguardando e, ove possibile, migliorando la qualità originale del sistema.

Manutenzione Adeguativa

La Manutenzione Adeguativa è volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, quali, ad esempio, l'innalzamento dei livelli di software di base, l'introduzione di nuovi prodotti e/o apparecchiature, l'adozione di nuove normative o di nuove modalità di gestione dei sistemi, in un contesto di generale compatibilità con l'esistente.

La Manutenzione Adeguativa si propone anche di adeguare gli applicativi alle modifiche normative dei regolamenti e delle leggi regionali e nazionali.

La Manutenzione Adeguativa è volta inoltre a preservare l'efficienza delle procedure, dei programmi e degli elementi connessi (dati, maschere, procedure etc.), al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro; essa include, ad esempio, l'ottimizzazione dei tempi di risposta al crescere delle banche dati, oltre i limiti previsti in sede di progettazione, l'ampliamento del parco utenza, etc.. Essa comprende inoltre:

- modifiche di carattere permanente ma di portata limitata della funzionalità del software, come ad esempio la modifica di una maschera o di un tabulato per una diversa presentazione delle informazioni;
- modifiche finalizzate al miglioramento del livello di qualità e di usabilità delle applicazioni.

Nel progetto di gestione e di evoluzione del SIL, la manutenzione correttiva, adeguativi ed evolutiva dei moduli applicativi del dominio provinciale di SINTESI sarà gestita, rispetto a quanto avveniva nel progetto SINTESI, con una logica differente. In particolare, la manutenzione nel suo insieme e in tutte le sue forme, sarà svolta da un team di lavoro coordinato dalla Provincia di Milano.

Il coordinatore tecnico-organizzativo del team e il coordinatore della Provincia di Milano stabiliranno le priorità, atte a armonizzare gli sviluppi, le evoluzioni e le correzioni da apportare al sistema.

4.3 Servizio di help desk e di supporto operativo

Nel progetto di gestione e di evoluzione del SIL il servizio di help desk e di supporto operativo ha sicuramente un ruolo importante per tutto il processo di raccolta e di gestione delle segnalazioni/richieste inerenti ogni funzionalità del sistema.

Help Desk

Il servizio di Help Desk è il punto fisso di riferimento per la raccolta delle richieste di supporto relative ai sistemi hardware, ai software di base e ai moduli applicativi forniti. In particolare, il servizio costituisce il cosiddetto Single Point of Access al fine di:

- fornire assistenza telefonica agli utenti per problematiche relative alle applicazioni ed ai sistemi;
- fornire assistenza telefonica al personale operativo e sistemistico delle Province per problematiche relative ai sistemi, alla gestione amministrativa degli stessi ed alla sicurezza;
- attivare le risorse di supporto operativo, per il primo intervento di diagnosi e di correzione con l'eventuale attivazione successiva dei servizi specifici di assistenza specialistica.

In tale servizio sono comprese le seguenti componenti:

- il Servizio di Call Entry che garantisce all'utente un unico punto di contatto cui indirizzare le proprie comunicazioni o richieste inerenti al dominio SINTESI. In dettaglio esso prevede:
 - o segnalazioni di malfunzionamenti nei moduli applicativi di SINTESI (errori, blocchi);
 - o richieste di variazioni funzionali (change request);
 - o richieste di supporto inerenti alle componenti applicative;
 - o segnalazioni di malfunzionamenti e richieste di supporto inerenti alle componenti hardware e software di base e d'ambiente.
- il servizio di Call Dispatch che ha il compito di inoltrare alle strutture di secondo livello gli malfunzionamenti di loro competenza. In dettaglio, il servizio di Call Dispatch prevede le seguenti attività:
 - o attivazione dell'Assistenza Tecnica on site del fornitore competente per la risoluzione di malfunzionamenti relativi all'hardware ed al software di base oggetto della fornitura;
 - o inoltro delle segnalazioni ai rispettivi referenti di 2° e 3° livello per tutte le tipologie di malfunzionamento;
 - o inoltro delle segnalazioni di change request al coordinatore tecnico-organizzativo e ai rispettivi referenti delle province;

- o registrazione dell'avvenuto inoltro in un database centrale a titolo di documentazione e tracking;
- o reporting periodico sulle segnalazioni gestite, sotto forma di vari e differenti riepiloghi;
- o coordinamento interventi ed eventuale escalation, in caso di non risoluzione.

Supporto operativo

L'obiettivo del servizio consiste nel fornire supporto alla gestione operativa delle infrastrutture tecnologiche delle Province (hardware e software di base). Esso consta delle seguenti componenti:

- Assistenza sistemistica

Gli interventi di questa tipologia vengono attivati tramite chiamata al servizio centrale di Help Desk, da parte delle Province. Possono inoltre essere determinati dagli esiti dei monitoraggi, oltre che da specifici piani di azione concordati con i singoli Enti.

La struttura specialistica interviene, in prima istanza, remotamente, mediante l'utilizzo dell'infrastruttura tecnologica a supporto della gestione remota dei sistemi. Nel caso in cui non sia possibile un intervento remoto risolutivo, verrà svolto un intervento on-site.

In dettaglio, gli interventi di assistenza sistemistica riguardano:

- o la gestione del SW di base e di ambiente;
- o il ripristino di condizioni di efficienza dei sistemi in esercizio a fronte di malfunzionamenti;
- o il supporto alla gestione dei Backup e dei Restore;
- o il supporto specialistico sul DBMS;
- o il supporto alla gestione dei Server del SIL.

- Operating

Questa fase costituisce il servizio di assistenza operativa e comprende i processi e le procedure che devono essere regolarmente applicati per implementare e mantenere il livello di qualità del servizio. L'obiettivo di questa fase è pertanto l'esecuzione di tutte le attività giornaliere necessarie per una completa fruibilità dei sistemi.

In dettaglio sono previste le seguenti attività:

- o System Administration, atte a supportare la disponibilità del sistema, l'integrità e la sicurezza dei dati;
- o Monitoraggio e tuning dei parametri di sistema per anticipare un eventuale degrado dei livelli di servizio o eventuali interruzioni;
- o Impiego degli strumenti per il monitor remoto dei sistemi, a fronte di situazioni critiche o interruzioni di servizio;
- o Data base services administration, per la gestione dei DB presenti nel sistema SINTESI.

- Distribution

A questa componente di servizio è affidato il compito della distribuzione periodica delle correzioni e delle nuove versioni dei moduli applicativi. La distribuzione ed installazione del software corretto e/o modificato avverrà secondo un piano di distribuzione concordato tra il responsabile delle attività di gestione, manutenzione ed evoluzione e i responsabili delle province.

5 – Nuovi sviluppi del dominio provinciale di SINTESI

Il progetto di Gestione ed Evoluzione del Sistema Informativo Lavoro Provinciale SINTESI prevede la progettazione e lo sviluppo di nuove funzionalità che vanno ad integrare e completare i moduli applicativi sviluppati e messi in produzione nell'ambito del progetto SINTESI.

Questi ampliamenti si rendono necessari per garantire gli adeguamenti alle nuove normative, fornendo il pieno supporto delle funzioni di servizio che le Province hanno in materia di politiche del lavoro.

Saranno quindi progettate e sviluppate macrofunzionalità e componenti applicative per il completamento e/o il supporto delle seguenti aree:

- *Legge 68/99*: per la gestione delle agevolazioni alle imprese che effettuano inserimenti lavorativi di cittadini disabili iscritti alla lista ex legge 68/99 e per il supporto delle attività di incontro domanda/offerta;
- *Tirocini formativi*: per la gestione delle richieste e per la gestione delle attività di incontro domanda/offerta di tirocinio;
- *Prescrizioni ai corsi di formazione professionale*: per l'inserimento e il monitoraggio sulle prescrizioni ai corsi di formazione professionale da parte dei minorenni sottoposti all'obbligo scolastico;
- *Liste di mobilità*: per la gestione delle liste di mobilità e per la messa a punto di strumenti atti a favorire la ricollocazione dei lavoratori che hanno perso il posto di lavoro a causa di riduzione, trasformazione e cessazione di attività;
- *Comunicazioni obbligatorie*: per l'adeguamento alle nuove normative regionali e nazionali (recepimento dei modelli unici) e per l'interscambio con il sito nazionale attraverso il portale BLL della Lombardia;
- *Interfacciamento con monitor web*: per l'alimentazione automatica del sistema regionale Monitor Web attraverso l'interoperabilità.

5.1 Completamento delle funzionalità del modulo applicativo “Collocamento disabili” (L68)

La messa in produzione nelle province lombarde, nell'ambito del dominio provinciale di SINTESI, del modulo applicativo di gestione del “Collocamento Disabili” (L68) ha evidenziato la necessità di ampliamento delle funzionalità rilasciate.

Le nuove componenti applicative che saranno sviluppate nel progetto di gestione e di estensione del SIL SINTESI sono in particolare:

- **la gestione delle agevolazioni alle imprese;**
- **l'incontro domanda/offerta per i lavoratori disabili.**

5.1.1 La gestione delle agevolazioni alle imprese

Le nuove funzionalità di gestione delle agevolazioni alle imprese consentiranno alle aziende utilizzatrici di SINTESI che effettuano inserimenti lavorativi di cittadini disabili iscritti alla lista ex legge 68/99, di inoltrare in maniera automatica tutte le Richieste di Agevolazioni con uno snellimento e speditezza di tutto l'iter procedurale.

Le varie tipologie di richieste recepibili dal sistema saranno:

- Richiesta di agevolazione per oneri/contributi versati: la sede legale di un'azienda può fare la richiesta di agevolazione per oneri/contributi versati. Questo tipo di agevolazione consiste in una richiesta di rimborso dei contributi versati dall'azienda per l'assunzione del lavoratore disabile;
- Richiesta di agevolazione per tirocinio: l'azienda che effettua dei tirocini per disabili può richiedere un rimborso per le spese sostenute per l'assicurazione obbligatoria. Anche questa è una richiesta nominativa;
- Richiesta di agevolazione per adattamento posto lavoro: la sede legale dell'azienda può richiedere un rimborso per tutte le spese sostenute per l'adattamento del posto di lavoro di un suo lavoratore disabile. La richiesta di agevolazione può essere fatta solo per lavoratori disabili assunti in convenzione ed è una richiesta nominativa. Un avviso comunica all'azienda se il lavoratore, per il quale intende richiedere una agevolazione, non è in convenzione.

5.1.2 L'incontro domanda/offerta per lavoratori disabili

Le nuove funzionalità di match per i lavoratori disabili supporteranno i servizi provinciali di collocazione lavorativa dei disabili presenti nelle liste del collocamento obbligatorio, mettendo a disposizione strumenti informatizzati di facilitazione del processo di abbinamento mirato fra candidato disabile e posizioni lavorative.

Gli operatori provinciali potranno individuare nel dettaglio sia le mansioni disponibili nelle imprese presenti sul territorio sia le caratteristiche psico-fisico attitudinali dei soggetti disabili disoccupati e disponibili al lavoro.

Obiettivo ultimo dell'azione di supporto è quello di effettuare un adeguato abbinamento mansione-candidato e di inserire il disabile nella posizione lavorativa individuata con soddisfazione da entrambe le parti.

A tale scopo verranno ampliati i dati del fascicolo lavoratore attualmente gestito da SINTESI con la raccolta e l'inserimento delle informazioni specifiche delle persone disabili (di funzionalità fisica; psicologiche; attitudinali; cognitive; di personalità; di disponibilità lavorativa) che consentono la conoscenza di alcuni aspetti di carattere psicologico e delle competenze trasversali.

Analogamente verranno ampliati i dati delle posizioni lavorative attualmente gestite da SINTESI con la raccolta e l'inserimento delle caratteristiche operative della posizione, dei requisiti di funzionalità fisica e degli altri vincoli curriculari/funzionali, di quelle mansioni che le imprese destinano o ritengono di destinare ai soggetti disabili.

Con la raccolta e l'inserimento delle informazioni specifiche sui soggetti disabili e sulle posizioni disponibili, le nuove funzionalità di incontro domanda/offerta consentiranno quindi agli operatori provinciali di abbinare le mansioni da ricoprire con i disabili disoccupati.

L'abbinamento posizioni lavorative-candidati avverrà operativamente mediante una prima scelta della tipologia di ricerca (candidati-mansione o mansioni-candidato), la successiva scelta della strategia di ricerca (standardizzata o personalizzata) e con la selezione di "filtri di ricerca".

Le nuove funzionalità consentiranno la gestione delle segnalazione alle aziende dei nominativi individuati e ritenuti idonei, con la registrazione nella banca dati di SINTESI dei relativi feedback.

5.2 Gestione dei Tirocini Formativi

Le nuove funzionalità applicative di "Gestione dei Tirocini Formativi" mediante componenti amministrative e di servizio forniranno uno strumento interattivo di gestione con una ottimizzazione degli adempimenti che i Centri per l'Impiego devono espletare nei confronti degli attori coinvolti nell'attivazione dei tirocini formativi.

Le nuove funzionalità saranno raggruppate in due distinte macro classi:

1. **gestione amministrativa delle comunicazioni obbligatorie** di attivazione del tirocinio formativo da parte di un soggetto promotore;
2. **gestione del servizio di attivazione di tirocini formativi** da parte dei Centri per l'Impiego in qualità di soggetto promotore e relativa gestione amministrativa (attività di incontro domanda/offerta di tirocinio, gestione delle richieste di tirocinio provenienti sia da parte di aspiranti tirocinanti e sia da parte dei soggetti interessati ad ospitare un tirocinante presso le loro strutture, gestione dei flussi documentali di competenza).

L'obiettivo è quello di garantire lo svolgimento delle attività sopra elencate attraverso strumenti integrati nel dominio applicativo provinciale di SINTESI affinché possano essere utilizzati da tutti gli attori coinvolti.

Il sistema sarà strutturato in modo da semplificare e agevolare il più possibile l'inoltro delle comunicazioni per via telematica da parte degli attori coinvolti, nondimeno saranno implementate le funzionalità di data entry per gli operatori di back office per la gestione delle comunicazioni che continueranno a pervenire ai Centri per l'Impiego su moduli cartacei.

Le interfacce di data-entry saranno progettate e realizzate secondo un alto grado di usabilità che dovrà permettere agli operatori di velocizzare il processo di imputazione dati.

Le nuove funzionalità di Gestione dei Tirocini Formativi si interfaceranno con il modulo di interoperabilità in modo da garantire:

- l'invio dei dati riguardanti le comunicazioni obbligatorie verso sistemi informativi esterni;
- la ricezione di dati da sistemi informativi esterni.

5.3 Gestione delle Preiscrizioni dei minorenni ai corsi di formazione professionale

Le nuove funzionalità applicative di "Gestione delle Prescrizioni" previste nel progetto di gestione e di estensione del SIL, consentiranno la gestione del processo di pre-iscrizione degli alunni delle scuole medie inferiori ai Centri di Formazione Professionale.

Verrà gestito dall'applicativo un Catalogo Generale dei Corsi (a livello provinciale) e, in stretto collegamento ad esso, un Catalogo dell'Offerta Formativa di ogni Centro di Formazione Professionale contenente il dettaglio e le specifiche dei corsi.

All'inizio di ogni anno le province creeranno e inseriranno nel sistema il nuovo Catalogo Provinciale dei Corsi con i titoli (qualifiche) che potranno essere utilizzati dai Centri di Formazione Professionale del territorio per effettuare le pre-iscrizioni degli studenti.

Le province una volta terminata la creazione del Catalogo Provinciale dei Corsi provvederanno ad abilitare nel sistema l'apertura delle pre-iscrizioni.

I Centri di Formazione Professionale potranno quindi accedere al sistema e, dopo essersi autenticati mediante i consueti meccanismi presenti in SINTESI, potranno integrare il proprio Catalogo dell'Offerta Formativa con eventuali nuove tipologie di corso e effettueranno le prescrizioni degli studenti.

Saranno disponibili per i Centri di Formazione Professionale funzioni di reportistica sui dati del proprio Istituto.

L'utilizzo di tale sistema potrà in seguito essere allargato a tutti gli istituti di diverso ordine e grado della scuola secondaria superiore.

5.4 Gestione delle Liste di Mobilità

Le nuove funzionalità applicative di "Gestione delle Liste di Mobilità" previste nel progetto di gestione e di estensione del SIL consentiranno la gestione delle liste di mobilità come dettato dalla legge 23 luglio 1991, n. 223 e dalla legge 19 luglio 1993, n. 236 .

Le componenti applicative che saranno progettate e sviluppate consentiranno ai Centri per l'Impiego di seguire tutti gli aspetti amministrativi delle procedure di mobilità previste dalle normative sopra elencate.

Verranno gestite e monitorate tutte le fasi dell'iter procedurale, dalla ricezione delle comunicazioni dalle aziende sulla necessità di procedere a licenziamenti a seguito di riduzione, trasformazione e cessazione di attività o di lavoro, all'assistenza durante la fase di consultazione e la definizione degli accordi sindacali, alla verifica del rispetto di tutte le formalità e condizioni previste per legge.

Le procedure informatizzate consentiranno quindi di gestire le richieste di iscrizione e l'inserimento effettivo dei lavoratori licenziati alle liste di mobilità, con l'emissione delle relative certificazioni attestanti il suddetto status, dandone comunicazione alla sede INPS Provinciale ed ai Centri Impiego di residenza dei lavoratori.

Come ulteriore componente del sistema verranno inoltre sviluppate le macrofunzionalità a supporto del servizio di incontro domanda/offerta progettate per la ricollocazione mirata di questa categoria di lavoratori.

5.5 Gestione Apprendistato Professionalizzante

Le nuove funzionalità applicative di "Gestione Apprendistato Professionalizzante" sono necessarie al fine di recepire nella gestione amministrativa le novità introdotte dall'art.49 del d.lgs. 276/03 che ha modificato e ampliato l'applicazione di questo istituto contrattuale rispetto a quanto previsto dalla precedente disciplina (legge 196/97).

Saranno sviluppate nuove funzionalità inerenti:

- l'inoltro delle comunicazioni obbligatorie di assunzione e cessazione degli apprendisti da parte delle aziende secondo la nuova normativa. L'obiettivo è quello di recepire gli obblighi di legge rispetto alle informazioni supplementari che i datori di lavoro devono comunicare alla provincia relativi all'apprendista, al tutor e al tipo di formazione (interna, esterna, integrata), al profilo formativo, piano formativo individuale, ecc.

- la gestione dei corsi di formazione esterna per apprendisti in età compresa tra i 18 ai 29 anni sulla base delle nuove modalità introdotte dalla normativa. L'obiettivo consiste nell'implementare nuove funzionalità che permettano alle amministrazioni provinciali di poter gestire in maniera elastica la programmazione dei dispositivi e la gestione dei progetti di formazione esterna finanziati dalle province.

5.6 Adeguamento del modulo di Gestione delle Comunicazioni Obbligatorie

L'adeguamento ed evoluzione del modulo applicativo "Aziende e Comunicazioni Obbligatorie" previsto nel progetto di gestione e di estensione del SIL, permetterà il recepimento delle nuove normative regionali e nazionali e l'adozione dei nuovi modelli unici.

In particolare verranno modificati i tracciati record di SINTESI per l'inserimento delle informazioni necessarie all'interscambio delle comunicazioni obbligatorie con il livello regionale e nazionale secondo le linee guida previste nella sperimentazione col sito nazionale.

Verranno inoltre modificate e ampliate le componenti di interfacciamento verso il portale regionale con lo sviluppo di nuove componenti che gestiscano il flusso procedurale, in entrata ed in uscita, delle comunicazioni obbligatorie da/verso il sito regionale e i siti nazionali.

Il processo di invio e di ricezione delle comunicazioni obbligatorie gestirà in particolare le seguenti fasi:

- l'invio o la ricezione della comunicazione obbligatoria unificata al/dal Centro per l'Impiego di competenza della Sede di Lavoro attraverso il nodo regionale e l'INAIL.
- la ricezione/l'inoltro dell'esito dell'invio o della ricezione

Nel progetto di evoluzione del sistema di interoperabilità è prevista inoltre la realizzazione delle procedure di interscambio di informazioni tra i livelli provinciali del dominio di SINTESI.

5.7 Interfacciamento con il sistema di monitoraggio regionale

Nel progetto di gestione e di estensione del SIL è prevista la progettazione e lo sviluppo, attraverso l'interoperabilità, delle funzionalità che consentano l'alimentazione automatica di Monitor Web con i rendiconti delle azioni gestite dal sistema SINTESI.

Le azioni attualmente gestite a bando dalle Province su finanziamento regionale riguardano i corsi di formazione per gli apprendisti, gli interventi di politica attiva per i disabili e le azioni di orientamento rivolte ai disoccupati.

Saranno quindi progettate e sviluppate componenti applicative per trasmettere al sistema di monitoraggio regionale sia i dati (allievi e giustificativi di spesa) delle azioni di

orientamento erogate direttamente dalla Provincia per conto della Regione, sia i dati (allievi e giustificativi di spesa) delle azioni di orientamento e formazione erogate dagli operatori accreditati per conto della Provincia.

6 - Ruoli e gestione del progetto

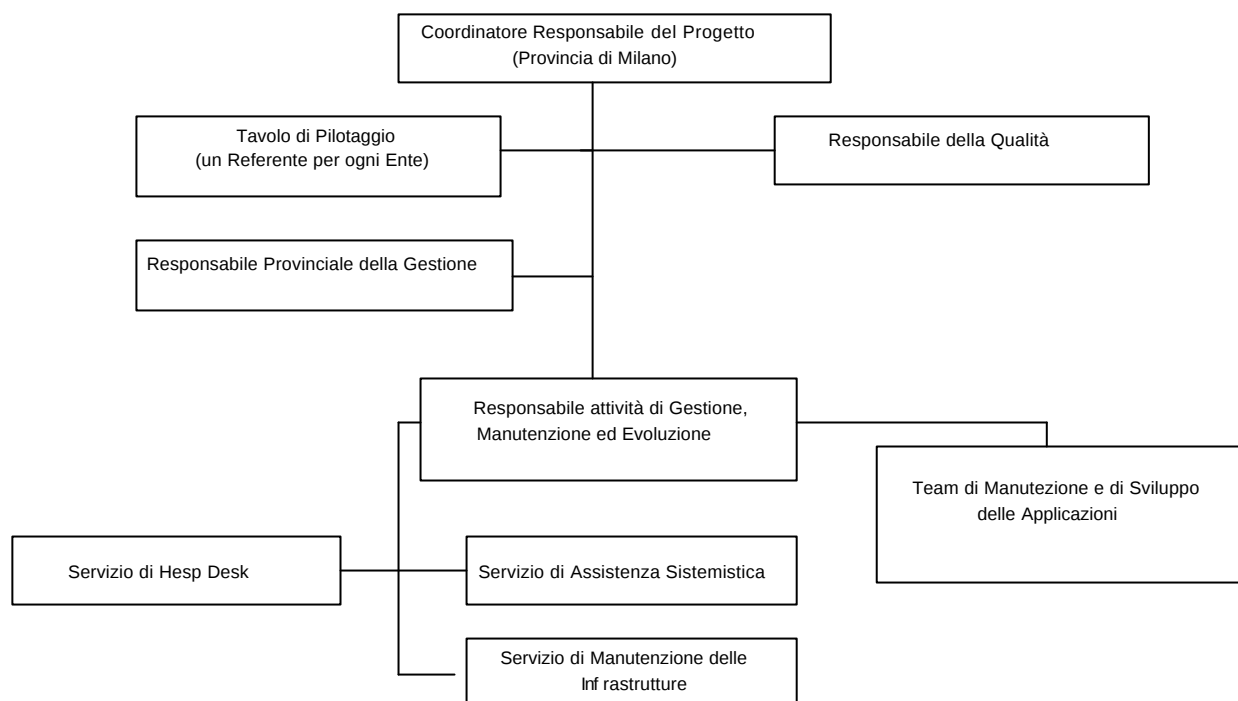
Per la realizzazione del progetto è essenziale l'attività di progettazione della struttura tecnico-organizzativa del gruppo di progetto con l'individuazione dei ruoli e delle responsabilità delle varie figure professionali coinvolte nel coordinamento e nell'erogazione dei servizi.

Un fattore importante per il successo del progetto è l'assegnazione chiara ed univoca dei compiti e delle responsabilità che nell'ambito assegnato al progetto porta a definire un quadro organizzativo caratterizzato da due livelli di responsabilità: il primo affidato al Coordinatore Responsabile del Progetto ed il secondo suddiviso tra il Responsabile dell'area di Gestione dei domini provinciali e il Responsabile dell'area di Manutenzione, Completamento ed Evoluzione del sistema SINTESI.

Organizzazione di progetto

Di seguito si descrive la struttura del gruppo di progetto previsto per gestire e controllare l'andamento di tutte le attività durante l'intera durata del progetto.

In particolare si prevede la seguente organizzazione:



Coordinatore Responsabile del Progetto (Provincia di Milano): è il Responsabile dell'intero progetto di Gestione e di Evoluzione del Sistema Informativo Lavoro SINTESI; convoca e coordina il Tavolo di Pilotaggio. Con il Coordinatore Responsabile del Progetto si interfacciano il Responsabile della Qualità e il Responsabile delle attività di Gestione e di Manutenzione ed Evoluzione del Progetto.

Responsabile della Qualità: opera in staff con il Coordinatore Responsabile del Progetto e lo supporta nella definizione dei requisiti di qualità specifici del servizio e per il controllo del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Verifica la documentazione di Progetto e la conformità dei deliverables alle specifiche ricevute. È in grado di supportare, in piena autonomia, i Team funzionali nell'utilizzo dei tools di progetto.

Tavolo di Pilotaggio: il tavolo di pilotaggio è composto da un Referente designato da ogni Ente aderente al progetto e ha compiti di indirizzo, approvazione e di monitoraggio del progetto.

Responsabile Provinciale della Gestione: ogni Ente aderente al progetto ha un proprio Referente, responsabile in primis della disponibilità ed affidabilità del Sistema Informativo Lavoro della Provincia. Interviene presso il Responsabile attività di Gestione, Manutenzione ed Evoluzione per problemi inerenti i sistemi della propria provincia.

Responsabile attività di Gestione, Manutenzione ed Evoluzione: è il Responsabile Operativo del fornitore e coordina i servizi di Help Desk, di Assistenza Sistemistica, e di Manutenzione delle Infrastrutture assicurando i livelli di servizio concordati. Si rapporta direttamente al Coordinatore Responsabile del Progetto con il quale concorda le attività e le priorità del Team di Manutenzione e di Sviluppo delle Applicazioni.

Servizio di Help Desk: Il servizio di Help Desk è il punto fisso di riferimento per la raccolta delle richieste di supporto, di change request e di segnalazione delle anomalie relative ai sistemi hardware, ai software di base e ai moduli applicativi. Registra le richieste e le inoltra al servizio di competenza.

Servizio di Assistenza Sistemistica: Il servizio di Assistenza Sistemistica interviene su attivazione del servizio centrale di Help Desk o in maniera indipendente nel caso di situazioni o problemi emersi sui software di base dei server durante le periodiche attività di monitoraggio dei sistemi. Assicura la piena disponibilità degli stessi attraverso la rimozione delle anomalie mediante interventi in accesso remoto od on-site.

Servizio di Manutenzione delle Infrastrutture: Il servizio di Manutenzione delle Infrastrutture garantisce l'erogazione continua dei servizi mediante l'Assistenza e la Manutenzione Tecnica unificata e coordinata delle apparecchiature hardware. E' attivato sempre tramite segnalazione al servizio centrale di Help Desk.

Team di Manutenzione e di Sviluppo delle Applicazioni: al Team di Manutenzione e di Sviluppo delle applicazioni sono demandate le attività di manutenzione correttiva ed adeguativa delle applicazioni come anche lo sviluppo, il test e la messa in produzione delle nuove funzionalità previste nel progetto. Compito del Team è anche la distribuzione periodica delle correzioni e delle nuove versioni dei moduli applicativi.

7 - Costi previsti e ripartizioni per Provincia

Voci di Spesa		Provincia di Milano	Altre Province	Totale
I. PREPARAZIONE (max 5% = 75.000)				
3. Ideazione e progettazione intervento				
	1. Risorse umane interne	5.000		5.000
	2. Risorse umane esterne			
	3. Attività delegata			
Totale voce I.3		5.000		5.000
4. Progettazione esecutiva delle attività				
	1. Risorse umane interne	5.000		5.000
	2. Risorse umane esterne	20.000		20.000
	3. Attività delegata			
Totale voce I.4		25.000		25.000
Totale voce I		30.000		30.000
II. REALIZZAZIONE				
9. Erogazione del servizio				
	1. Risorse umane interne			
	2. Risorse umane esterne			
	3. Attività delegata	25.000	10.000	125.000
Totale voce II.9		25.000	10.000	125.000
12. Realizzazione dei sistemi informativi				
	1. Risorse umane interne			
	2. Risorse umane esterne	130.000	5.000	180.000
	3. Attività delegata	180.000	32.000	500.000
Totale voce II.12		310.000	37.000	680.000
13. Gestione dei sistemi informativi				
	1. Risorse umane interne			
	2. Risorse umane esterne	15.000	5.000	65.000
	3. Attività delegata	25.000	18.000	205.000
Totale voce II.13		40.000	23.000	270.000
Totale voce II		375.000	70.000	1.075.000
III. DIFFUSIONE RISULTATI				
2. Elaborazione reports e studi				
	1. Risorse umane interne			
	2. Risorse umane esterne	5.000		5.000
Totale voce III		5.000		5.000
IV. DIREZIONE E VALUTAZIONE				
1. Direzione di progetto				
	1. Risorse umane interne	5.000		5.000

	2. Risorse umane esterne			0
	3. Attività delegata	50.000		50.000
	<i>Totale voce IV.1</i>	<i>55.000</i>		<i>55.000</i>
	2. Coordinamento del progetto			
	1. Risorse umane interne	10.000	2.000	30.000
	2. Risorse umane esterne	25.000		25.000
	<i>Totale voce IV.2</i>	<i>35.000</i>	<i>2.000</i>	<i>55.000</i>
	3. Valutazione del progetto			
	1. Risorse umane interne	5.000	500	10.000
	2. Risorse umane esterne	10.000		10.000
	<i>Totale voce IV.3</i>	<i>15.000</i>	<i>500</i>	<i>20.000</i>
	Totale voce IV	105.000	2.500	130.000
	V. COSTI AMMINISTRATIVI E GENERALI			
	2. Attrezzature			
	3. Ammortamento attrezzature	50.000		50.000
	4. Manutenzione attrezzature	20.000	10.000	120.000
	<i>Totale voce V.2</i>	<i>70.000</i>	<i>10.000</i>	<i>170.000</i>
	4. Costi di gestione			
	5. Collegamenti telematici	10.000	5.000	60.000
	10. Licenze d'uso software			
	11. Risorse umane interne	5.000	2.500	30.000
	<i>Totale voce V.4</i>	<i>15.000</i>	<i>7.500</i>	<i>90.000</i>
	Totale voce V	85.000	17.500	260.000
	Totale Complessivo Progetto	600.000	90.000	1.500.000

RIEPILOGO COSTI PER TIPOLOGIA DI SPESA				
Voci di Spesa		Provincia di Milano	Altre Province	Totale
	Risorse umane interne	35.000	5.000	85.000
	Risorse umane esterne	205.000	10.000	305.000
	Attività delegata	280.000	60.000	880.000
	Ammortamenti attrezzature	50.000	0	50.000
	Manutenzione attrezzature	20.000	10.000	120.000
	Collegamenti telematici	10.000	5.000	60.000
	Licenze d'uso software	0	0	0
	Totale Complessivo Progetto	600.000	90.000	1.500.000

8 - Tempi di realizzazione

Le attività del progetto inizieranno nel mese di aprile del 2007 e termineranno il 30 giugno 2008. La rendicontazione conclusiva del progetto dovrà essere effettuata entro il 30 luglio 2008.