



Veneto Lavoro

Sistema formativo per l'apprendistato “Apprendiveneto 2010”

Premessa

Alla luce della riforma dell'istituto dell'apprendistato di cui al D. Lgs. 276/03, secondo cui la regolamentazione dei profili formativi in apprendistato era demandata alle Regioni, la Regione del Veneto, con Deliberazioni della Giunta Regionale n. 197 del 28.1.2005 e n. 1103 del 18.3.2005, ha approvato il nuovo modello gestionale per l'apprendistato, definendo, fra l'altro, un nuovo modello unico di comunicazione per l'assunzione di apprendisti e istituendo l'obbligo di comunicazione telematica per tutti gli apprendisti assunti a partire dal 4 aprile 2005.

Il modello gestionale prevede l'assegnazione di voucher formativi agli apprendisti selezionati per la partecipazione alle attività di formazione, secondo graduatorie emanate dalle Province del Veneto.

Secondo quanto previsto dallo stesso modello, la gestione delle attività avviene attraverso il portale www.apprendiveneto.it, che è utilizzato sia dalle Province per la selezione degli apprendisti da avviare ai corsi, per la gestione in itinere e per la liquidazione a favore dei Soggetti attuatori, che dalle aziende e dai lavoratori stessi per la consultazione del catalogo dell'offerta formativa. Il portale, inoltre, vale quale esclusivo strumento di notifica alle aziende e ai lavoratori per la selezione e la partecipazione ai percorsi formativi.

La Regione del Veneto ha incaricato, con D.G.R. 1502 del 21.5.2005, Veneto Lavoro dello sviluppo del portale www.apprendiveneto.it al fine di creare le funzioni necessarie alla gestione del sistema formativo.

L'integrazione del portale e l'obbligo di comunicazione telematica hanno consentito una ottimizzazione delle attività e un notevole risparmio in termini economici e di risorse umane, grazie alle principali funzioni previste dal sistema:

- inoltro telematico delle comunicazioni di assunzione, che abbatte i tempi dedicati dagli operatori dei Centri per l'Impiego al caricamento dei movimenti riguardanti gli apprendisti, in precedenza inoltrati in cartaceo (elemento già in funzione);
- selezione mensile degli apprendisti da avviare ai corsi, sulla base delle risorse assegnate per ciascuna provincia e macrosettore, e conseguente notifica attraverso il portale, che permetterà di sostituire la convocazione formale con lettera raccomandata degli apprendisti da convocare ai corsi;
- gestione informatizzata dei corsi, con pubblicazione on-line del calendario delle attività e dello stato di avanzamento delle stesse, che ridurrà sensibilmente il tempo dedicato dagli operatori delle Province e dei Soggetti attuatori alla predisposizione, trasmissione ed archiviazione della documentazione cartacea necessaria per la gestione dei corsi;
- informatizzazione delle procedure di assegnazione, attivazione e liquidazione dei voucher formativi, che consentirà una gestione più snella e tempi più rapidi per la liquidazione delle

competenze ai Soggetti attuatori;

- formazione iniziale ed help-desk a supporto degli operatori (Province e Soggetti attuatori), per l'assistenza alle fasi di competenza di ciascun soggetto.

Le successive direttive regionali hanno confermato l'incarico a Veneto Lavoro sia del mantenimento della struttura di portale sia dello sviluppo delle nuove funzionalità.

Il progetto per il 2010 prevede le seguenti azioni:

Azione 1 Coordinamento, conduzione e Amministrazione del progetto

Azione 2 Supporto agli utenti ed Help Desk di I Livello

Azione 3 Manutenzione Evolutiva, Adeguativa e Correttiva del software ed HelpDesk Tecnico

Azione 1 Coordinamento, Conduzione e Amministrazione del progetto

L'obiettivo di questa azione è di mantenere unitarietà nel progetto all'interno del sistema Borsalavoro/SIL/CO/AROF mantenendo un collegamento con i diversi fornitori/partecipanti al progetto in modo da garantire un'informazione comune sull'avanzamento dello stesso raccogliendo nel contempo suggerimenti e proposte per la conduzione e lo sviluppo.

Questa azione è intesa come esigenza di governo del sistema dal punto di vista tecnico con particolare riferimento ai sistemi software, hardware, gestione sistemistica e sicurezza.

Il sistema www.apprendiveneto.it sarà collocato ed integrato nel portale www.venetolavoro.it particolarmente attraverso un sistema di accreditamento comune a più applicativi detto "Single Sign On (SSO)" e i servizi di scambio informativo principalmente con CO Veneto, in una logica di integrazione con il sistema completo del Sistema Informativo del Lavoro Veneto (SILV).

L'obiettivo di questa azione è assicurare il corretto funzionamento del sistema sia per la parte amministrazione che per la parte che attiene l'interazione con gli utenti finali (manutenzione software). Garantire quindi l'assistenza all'utenza è elemento essenziale per la corretta conduzione del sistema.

La rilevazione circa i problemi e le imperfezioni dell'applicativo e del sistema da parte degli utenti finali potrà avvenire attraverso due forme: servizio di supporto telefonico e servizio web definito forum di assistenza.

Azione 2 Supporto agli utenti ed Help Desk di I livello

Veneto Lavoro si occuperà di mantenere una attività di assistenza telefonica tramite numero verde e servizi telematici che supporterà gli utenti con:

- Informazioni sulle normative nazionali in materia di apprendistato;
- Informazioni sulle disposizioni regionali in materia di apprendistato;
- Assistenza nella definizione del Piano Formativo Individuale di Dettaglio per le aziende con capacità formativa interna;
- Assistenza di primo livello per l'utilizzo dell'applicativo CO veneto per l'inoltro delle

comunicazioni obbligatorie riferite agli apprendisti;

- Assistenza di primo livello per l'utilizzo del portale "Apprendiveneto" la gestione del sistema formativo per l'apprendistato;
- Inoltro delle richieste ai competenti servizi di assistenza tecnica per l'utilizzo degli applicativi.

Le segnalazioni che giungeranno all'Help Desk di I livello saranno smistate secondo criteri di priorità e gravità, saranno codificate e successivamente girate al tecnico di riferimento.

Il servizio di supporto agli utenti che Regione Veneto assegnava a Veneto Lavoro con DGR 4312 del 28/12/2006 e finanziava per il solo 2007 è attualmente svolto in sinergia con altri progetti e il costo distribuito fra gli stessi. L'attività viene indicata nel progetto come elemento qualificante ed essenziale: le spese di personale verranno imputate su altri progetti mentre i costi di gestione (telefono e accessori hardware e software) saranno ascrivibili a questa linea di finanziamento.

Azione 3 Manutenzione Evolutiva, Adeguativa e Correttiva del software ed HelpDesk Tecnico

La Manutenzione Evolutiva è finalizzata a ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative. Il sistema informativo, infatti, necessita di una continua opera di revisione del software applicativo per evitare lo scadimento delle prestazioni dei programmi e delle procedure; è finalizzata inoltre ad assicurare la vitalità del sistema coinvolgendo nel processo di revisione del software anche le procedure non sottoposte a interventi correttivi e adeguativi, ma che hanno periodicamente, comunque, l'esigenza di essere convenientemente aggiornati.

La Manutenzione Adeguativa comprende le attività di breve durata necessarie ad adeguare il software ai mutamenti intervenuti nell'ambiente tecnico in cui il sistema è collocato senza interferire con la normale operatività dell'ambiente di esercizio. La stessa ha anche lo scopo di adeguare il livello infrastrutturale e tecnologico del sistema e per migliorare le prestazioni generali dello stesso.

La Manutenzione Correttiva dell'applicativo coinvolge invece il sistema di rilevazione e correzione degli errori di difetto (comportamento diverso dal previsto) e quindi sarà garantita la correzione degli errori del software a fronte delle segnalazioni degli utenti o dei tecnici che controllano il sistema.

Al fine di garantire l'efficacia del progetto sarà attivato anche un servizio di Help Desk Tecnico per assistenza all'uso. Le chiamate arriveranno a un centralino gestito dalla società fornitrice del software soltanto dagli operatori autorizzati.

Costi del progetto

Risorse umane e servizi (consulenze, esperti, personale int., servizi...)	
Servizi di interventi per MAC e MEv su CO e apprendistato ed HD Tecnico	€100.000,00
Spese legate ad attività di coordinamento, conduzione, amministrazione e supporto agli utenti	€50.000,00
Costo totale progetto	€150.000,00