



SETTORE ICT

CAPITOLATO TECNICO

**FORNITURA DI SERVIZI APPLICATIVI PER LA GESTIONE
DELLE RISORSE UMANE DELL'AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO
EROGATI IN MODALITA' "SAAS - SOFTWARE AS A SERVICE"**

Sommario

1.	OGGETTO DELL'APPALTO	2
2.	INFORMAZIONI GENERALI	2
3.	REQUISITI DELLA PIATTAFORMA GESTIONALE HR	3
i.1.	Requisiti Generali	4
i.2.	Requisiti Funzionali	5
3.2.1.	Trattamento Giuridico.....	5
3.2.2.	Gestione Dotazione Organica	6
3.2.3.	Rilevazione Presenze e Gestione Assenze	6
3.2.3.1.	Gestione Matricolare	7
3.2.3.2.	Gestione turnistica del personale addetto alle segreterie o alla conduzione di automezzi	8
3.2.3.3.	Fruizione self-service di servizi informativi	8
4.	RECUPERO ARCHIVI.....	8
5.	ADDESTRAMENTO E ASSISTENZA IN AVVIAMENTO	8
6.	ASSISTENZA SPECIALISTICA SUCCESSIVA ALLO START-UP	8
7.	HELP DESK.....	9
8.	GARANZIA E MANUTENZIONE	9
8.1.	Manutenzione correttiva (MAC)	10
8.2.	Manutenzione adeguativa (MAD)	11
8.3.	Manutenzione evolutiva (MEV).....	11
8.4.	Manutenzione normativa (MAN)	12
9.	REQUISITI DEI SISTEMI INFOTELMATICI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	12
9.1.	Data Center.....	13
9.2.	Postazioni di Lavoro	13
9.3.	Connettività	13
10.	SICUREZZA (PRIVATEZZA, INTEGRITÀ, DISPONIBILITÀ)	14
11.	CONSEGNA ED INSTALLAZIONE	14
12.	COLLAUDO	14
13.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITÀ	14
14.	CONDIZIONI DI FINE SERVIZIO	15
15.	KNOW HOW –	16

1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura di un servizio Cloud per la gestione delle Risorse Umane (HR) dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA).

La soluzione che si intende adottare è costituita da un sistema informativo integrato in architettura web-based da fornire su ambiente Cloud pubblico **qualificato (UE)**, per la gestione dei processi del Servizio Risorse Umane, che dovrà garantire la disponibilità di:

- A. una piattaforma gestionale unica, dotata di una suite esaustiva di moduli software, sia di tipo amministrativo che funzionale, come analiticamente più avanti descritto;
- B. adeguati supporti di assistenza di tipo consulenziale, formativo e professionale, anche a seguito di aggiornamenti contrattuali e adeguamenti normativi;
- C. servizi professionali di supporto per il primo popolamento delle informazioni, lo start up e l'assistenza in esercizio;
- D. risorse elaborative e professionali che garantiscano i livelli di servizio richiesti.

In particolare, il servizio Cloud qualificato dovrà essere compatibile con legislazioni rilevanti in materia (es. GDPR e NIS) che consentano la localizzazione dei dati in UE e il rispetto di requisiti di sicurezza tecnico-organizzativi, tipicamente sulla base di sistemi di cifratura granulare gestiti dal fornitore Cloud Service Provider che ospiterà il servizio oggetto del presente Capitolato.

Il numero dipendenti gestiti dall'AIFA sono di seguito riportati in via del tutto indicativa e non esaustiva né rispetto alla numerosità, né rispetto alle tipologie di inquadramento:

Dirigenti di II fascia	57
Dirigenti delle professionalità sanitarie	200
Personale del comparto	350
TOTALE	630

Il sistema oggetto del presente Capitolato deve consentire l'integrazione con altre componenti del Sistema Informatico dell'AIFA (quali ad esempio il SSO e la Intranet), tenuto conto della necessità di condividere, all'interno del sistema informativo integrato, le informazioni relative alle anagrafiche dei dipendenti.

In tal modo sarà possibile una forte integrazione e omogeneità anche dei dati disponibili, derivante dalla uniformità della base dati per tutto il sistema informativo, dei flussi informativi e della reportistica, che semplifica notevolmente la raccolta e l'esame dei dati amministrativi e finanziari da parte della Agenzia e potrà anche consentire un controllo di gestione.

2. INFORMAZIONI GENERALI

Come è noto, la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione segue un approccio "cloud first", orientato alla migrazione dei dati e degli applicativi informatici delle singole amministrazioni verso ambienti cloud in coerenza con la Strategia Cloud Italia per la Pubblica Amministrazione, elaborata dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale e dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale e pubblicata in data 7 settembre 2021, che contiene gli indirizzi strategici per il percorso di migrazione verso il cloud di dati e servizi digitali della Pubblica Amministrazione.

L'AIFA, in coerenza con la Strategia Cloud Nazionale, ha quindi dato avvio ad un ampio programma di

ammodernamento dei propri sistemi e applicazioni che, nel corso del 2024, verranno migrati verso l'infrastruttura Polo Strategico Nazionale di cui al comma 1 dell'articolo 33-septies del d.l. n. 179 del 2012 o verso soluzioni cloud native in modo da usufruire dei benefici dell'infrastruttura Cloud.

Considerato che all'esito della Classificazione dei dati e servizi gestiti dall'AIFA, attività prevista dalla richiamata Strategia Cloud Italia per guidare e supportare il processo di migrazione al Cloud della PA., il servizio di gestione del personale è stato classificato "Ordinario"¹, si intende acquisire una soluzione nativa in Cloud pubblico qualificato, erogata in modalità Software as a Service, in sostituzione dell'attuale sistema on premise che è stato sviluppato ad hoc e che, a causa dell'obsolescenza tecnologica, non può essere ammodernato in ottica Cloud.

In tale contesto, l'Agenzia Italiana del Farmaco intende, con la presente procedura:

- adottare un nuovo sistema informativo di gestione delle risorse umane Cloud native in linea con l'evoluzione tecnologica intercorsa rispetto all'attuale sistema, risalente, ormai, a circa 8 anni o sono;
- ottemperare alle prescrizioni di legge in materia di protezione di informazioni, dati e programmi informatici e di sicurezza dei sistemi informatici e telematici, non ultimo il regolamento UE 679/2016;
- integrare funzionalità evolutive innovative rispetto all'implementazione attuale, sopravvenienti per evoluzione normativa (in materia, ad esempio, di Codice dell'Amministrazione Digitale) ed organizzativa;
- avviare un servizio di conduzione del sistema informativo HR secondo modalità che consentano di perseguire livelli di servizio prestabiliti e misurabili;
- assicurare adeguati servizi di supporto all'utenza.

In tempi recenti, l'AIFA ha avviato un processo di adeguamento e messa in sicurezza dell'infrastruttura tecnologica informatica; proprio a seguito di tale investimento l'esigenza dell'AIFA assume una duplice valenza: infatti se da un lato c'è bisogno di garantire adeguati livelli di servizio e di assistenza per gli attuali utenti del Sistema Informativo (nel caso in specie, relativamente alla gestione delle risorse umane), dall'altro l'AIFA ha la necessità di ottimizzare e finalizzare la suddetta progettualità, dal punto di vista infrastrutturale ma anche funzionale, valorizzando, nel contempo, gli investimenti fin ora sostenuti.

3. REQUISITI DELLA PIATTAFORMA GESTIONALE HR

L'Operatore Economico offerente, riferendosi ai seguenti requisiti, dovrà presentare una relazione tecnica che espliciti le caratteristiche del progetto e della soluzione informatica. Tutte le caratteristiche minime di seguito descritte devono essere comprese nella fornitura.

Si precisa, in ogni caso, che il sistema offerto dovrà consentire l'estrazione dei dati necessari al soddisfacimento del debito informativo rispetto ad altre Pubbliche Amministrazioni in modo immediato ed agevole per l'utente, senza necessità di elaborazioni intermedie.

¹ Ordinario: dati e servizi la cui compromissione non provochi l'interruzione di servizi dello Stato o, comunque, un pregiudizio per il benessere economico e sociale del Paese.

i.1. Requisiti Generali

Le caratteristiche generali principali che dovranno caratterizzare la piattaforma sono:

- Integrazione e integrabilità: i moduli applicativi software debbono essere integrati e gli archivi strutturati in modo da garantire l'univocità di informazione all'interno della base dati. Il sistema dovrà essere integrato con il sistema di controllo degli accessi (Check&In della Solari di Udine S.p.a.) e la Intranet aziendale dell'AIFA sin dalla fase di messa in esercizio. Il sistema dovrà essere integrabile, altresì, con il Sistema di protocollo informatico in uso in AIFA (DocsPA della società NTT Data S.p.a.);
- applicazione web-based: l'accesso a tutte le componenti software, sia da parte degli uffici preposti alla gestione degli aspetti amministrativi, sia da parte dei dipendenti per quanto riguarda la propria area personale, sia da parte del personale tecnico avente funzioni di amministratore, dovrà avvenire attraverso un'interfaccia utente web (presentation layer) in un comune browser (esempio Chrome oppure Firefox oppure Internet Explorer), senza la necessità di installazioni client non standard o browser proprietari/commerciali. Il livello del sistema che si occupa del processamento dei dati necessario per produrre i risultati da inoltrare al livello di presentazione (Application logic) potrà essere implementato secondo la tecnologia che l'Operatore Economico reputerà più idonea.
- Single Sign On (es. SAML 2.0).

Il sistema informativo HR dovrà coprire i seguenti ambiti funzionali:

- Trattamento Giuridico
- Gestione Dotazione Organica
- Gestione Presenze/Assenze

La soluzione proposta dovrà coprire in modo nativo ed integrato anche i seguenti ambiti che l'AIFA potrà adottare in un momento successivo:

- Gestione Economica, Contributiva e Pensionistica
- Gestione delle missioni (travel management)

Le funzioni applicative del sistema HR dovranno, a livello tecnico, consentire:

- i vincoli ed i controlli alla duplicazione anagrafica;
- la parametrizzazione di tutte le variabili contrattuali;
- le funzioni differenziate di accesso ai dati (l'accesso alle funzioni deve essere differenziato in termini di maschere e menù presentati a seconda della tipologia di utenza abilitata);
- log transazionale delle operazioni effettuate da tutti gli utenti che accedono al sistema;
- la completa disponibilità "in linea" di tutti i dati gestiti, relativamente all'area economica, alla parte anagrafica e giuridica;
- la compliance al GDPR.

Inoltre, a livello di usabilità la piattaforma dovrà assicurare:

- interfaccia utente semplice;
- un alto grado di parametrizzazione per ridurre al minimo la necessità di interventi di personalizzazione;
- opportunità di estrarre i dati su richiesta da parte degli utenti di HR mediante un modulo ad hoc (cd estrattore) proprietario integrato nella piattaforma;
- integrazione nativa con applicazioni di travel management, asset e paghe.

i.2. Requisiti Funzionali

La soluzione offerta si dovrà basare su un “Sistema informativo delle risorse umane” completo di tutte le seguenti aree funzionali:

- Trattamento Giuridico
- Gestione Dotazione Organica
- Gestione Presenze/Assenze

Di seguito si riporta la descrizione delle funzionalità attese da non considerarsi esaustiva rispetto alle materie di contrattazione collettiva nazionale di lavoro e di contrattazione integrativa aziendale che regolano il rapporto di lavoro dei dipendenti dell’AIFA.

3.2.1. Trattamento Giuridico

Il compito della gestione dello Stato Giuridico è quello di dare supporto alla attività di gestione dell'anagrafica dei dipendenti e personale assimilato, delle loro qualifiche, delle carriere, dello stato di servizio, dei provvedimenti disciplinari, permessi sindacali, appartenenza a categorie protette, infortuni, aspettative, permessi, ecc. (ovviamente in collegamento con la rilevazione presenze). La base dati così strutturata, oltre a fornire supporto per la produzione di informazioni sull'occupazione e sulla disponibilità dei posti in dotazione organica e per la generazione automatica dei periodi retributivi in gestione economica, dovrà garantire tutte le funzionalità per la raccolta degli eventi afferenti a ciascun individuo e la produzione di certificati di vario tipo.

Una prima definizione, non esaustiva, dei dati da gestire per ciascuna posizione individuale, e la seguente:

- Dati di tipo "descrittivo" (es. dati anagrafici, titoli di studio, titoli di carriera) da acquisire e desumere dalla documentazione da produrre al momento della assunzione o comunque da acquisire d'ufficio;
- Dati di tipo "dinamico", ovvero le seguenti informazioni unitamente alla data di decorrenza:
 - Inquadramento: profilo, categoria, qualifica, disciplina, assegnazione anche multipla nello stesso periodo, posizione, incarichi, prescrizioni lavorative ed altre informazioni tipiche del personale;
 - Formazione (ulteriori titoli acquisiti, aggiornamento, ECM, ecc.);

L'insieme di questi dati sullo Stato Giuridico del personale costituisce una "Banca Dati" che dovrà essere costantemente aggiornata al fine di produrre certificazioni complete sullo stato di servizio del dipendente e di procedere ad operazioni di reinquadramento per applicazioni di nuovi C.C.N.L.

Le funzionalità di gestione dovranno permettere, in maniera controllata e specifica, l'introduzione di situazioni pregresse rispetto alla situazione attuale.

La gestione del trattamento giuridico dovrà essere funzionalmente collegata con la gestione del Fascicolo personale del lavoratore (che è già in esercizio in AIFA tramite il sistema di protocollo informatico DocsPA e non è oggetto della presente previsione capitolare), in quanto sin dall'instaurarsi del rapporto di lavoro tra lavoratore e Agenza ogni documento avente rilevanza giuridica ai fini della gestione del rapporto di lavoro viene conservato nel Fascicolo personale del lavoratore.

Il sistema informativo che verrà proposto dovrà provvedere all'integrazione con il sistema automatizzato di gestione del Fascicolo personale del lavoratore (Sistema di protocollo informatico DocsPA), che provvede al recupero e dematerializzazione del materiale cartaceo, uniformando il sistema di classificazione delle

informazioni ai nomenclatori impiegati per la gestione del trattamento economico.

In questo modo le informazioni del database relativo al trattamento giuridico, per ogni posizione lavorativa sia che sia in servizio o che sia dimessa dal servizio, sono rappresentative sotto il profilo giuridico degli eventi che hanno interessato l'intero arco del rapporto di lavoro di ciascun lavoratore con il proprio datore di lavoro, potendo essere "riscontrate" con la documentazione "digitale" che attesta ciascun evento, e quindi rappresentano una base certa per la produzione delle certificazioni sullo stato giuridico di ciascun lavoratore.

Il recupero delle informazioni in senso storico per ciascuna posizione lavorativa (in servizio, o non attiva) inferisce con la gestione complessiva delle Risorse umane, attesi gli aspetti connessi con il trattamento economico e con la gestione del trattamento di quiescenza.

Il recupero dati deve interessare tutte le posizioni in servizio alla data come di seguito descritto.

3.2.2. Gestione Dotazione Organica

Il sistema HR dovrà prevedere la gestione del personale per profili professionali e unità organizzative, garantendo il raffronto e lo scostamento con il personale effettivamente in servizio. La soluzione dovrà, infatti, permettere la pianificazione numerica delle risorse e l'attribuzione della specificità del posto da ricoprire, con riferimento sia ai diversi profili professionali e alle posizioni funzionali che ai settori di attività, aggregabili su diversi livelli.

Il sistema dovrà permettere sia la rappresentazione Storica dei Posti in Pianta organica che la Pianta Organica attuale (Numerica e Nominativa), permettendo inoltre l'individuazione dei posti previsti, coperti e vacanti a livello sintetico e di dettaglio nominativo. Sempre attraverso l'assegnazione dei posti in pianta, dovrà essere possibile ottenere la Dotazione Organica di Diritto e di Fatto, che illustra l'effettiva dotazione di personale in dettaglio nominativo, con la relativa natura di copertura del posto.

In particolare il sistema dovrà permettere la gestione dei seguenti dati minimi della dotazione organica:

- numero posti coperti;
- modalità di copertura dei posti (quali: indeterminato, determinato, straordinario, ecc.);
- personale incaricato in qualifica superiore;
- rapporti di lavoro a tempo pieno, part time, impegno ridotto;
- storicizzazione dei dati sopra indicati.

3.2.3. Rilevazione Presenze e Gestione Assenze

Il sistema offerto dovrà comprendere:

- L'acquisizione dei dati delle timbrature tramite integrazione con il sistema di gestione centralizzato dei rilevatori presenze installati nell'AIFA;
- Il controllo delle presenze in servizio, lo svolgimento dell'orario di lavoro e la gestione delle assenze, programmate e non, relative al personale dell'AIFA;
- La gestione delle timbrature, delle presenze e delle assenze anche di altro personale individuato dall'Agenzia, indipendentemente dalla corresponsione di un trattamento economico;
- L'esecuzione delle attività riferite alla gestione del badge;
- Un collegamento univoco tra badge e matricola, dati anagrafici o di altro tipo ricorrenti nella procedura di gestione integrata;
- Gestione degli orari – dovrà essere possibile abbinare la matricola del dipendente ai diversi profili

- orari di lavoro creati dall'utente, consentendo la gestione delle eccedenze orarie;
- Gestione delle presenze/assenze – il sistema dovrà acquisire le timbrature effettuate dal personale, permettere l'inserimento dei giustificativi, consentire l'elaborazione, produrre una stampa riepilogativa mensile per ogni dipendente; questa stampa dovrà riportare, mese per mese, ferie/festività maturate e godute con i relativi residui, nonché le eccedenze/difetti di orario;
- La procedura dovrà tener conto di quanto disposto dalla normativa vigente in ordine alle assenze e contestualmente la procedura dovrà trasferire in modo automatico le decurtazioni sulle voci stipendiali interessate secondo le indicazioni impartite dall'AIFA;
- Gestione di stampe statistiche – dovrà essere possibile l'estrazione di dati relativi ad esempio alle ore effettuate, effettivamente, nel mese/anno anche per singola Unità organizzativa/dipendente;
- Gestione integrata del workflow autorizzativo con possibilità di indentificare gli eventuali eventi a uno e a due livelli.

La richiesta di cui sopra rappresenta la modalità generale di rilevazione valida per tutto il personale (dipendente e non), cui dovrà essere aggiunta la seguente modalità on line per il personale dipendente che deve essere in grado, con apposito accesso protetto (SSO) di:

- Visualizzare la situazione delle proprie timbrature in tempo reale;
- Visualizzare la situazione del proprio debito/credito orario;
- Visualizzare l'elenco analitico delle ferie godute ed altre assenze;
- Visualizzare la situazione dei residui orari (es. riposo compensativo, straordinario) e giornalieri (es. ferie).

3.2.3.1. Gestione Matricolare

Attiene alla gestione dei dati matricolari del dipendente; l'applicativo dovrà prevedere la gestione delle seguenti attività:

- Gestione dati anagrafici:
 - la gestione anagrafica rappresenta l'elemento fondamentale delle integrazioni delle aree, e deve curare con attenzione le variazioni anagrafiche (variazioni di residenza, aggiornamento situazione familiare ecc...) che comportano effetti sulla retribuzione corrisposta o sull'anzianità di servizio e mantenere l'evoluzione delle modifiche intervenute, e deve effettuare controlli sui dati inseriti (matricola, C.F., oltre alla gestione delle procedure riferite agli eredi di personale deceduto);
 - la ricerca anagrafica deve essere possibile per cognome o per matricola in tutti i sottosistemi e deve gestire le possibili omonimie.
- Gestione inquadramento giuridico;
 - il sistema deve garantire l'assegnazione dell'inquadramento del personale mediante codifiche che garantiscano la propria posizione funzionale e il proprio livello conseguente di retribuzione oltre alla classificazione secondo la graduazione degli incarichi dirigenziali in relazione anche agli accordi di contrattazione decentrata aziendale.
 - Deve permettere, in ogni momento, interventi sulle informazioni giuridiche e ricalcoli; in particolare per i servizi prestati presso altri enti, deve essere possibile l'inserimento dello stato di servizio.
 - La procedura deve rilasciare gli stati di servizio del personale su carta intestata dell'ente, per periodi in Agenzia attestanti sia le informazioni giuridiche, sia quelle economiche oltre alla certificazione dei periodi di aspettativa o altre assenze effettuate.
 - Ogni matricola deve essere associata alla rispettiva sede di lavoro, con collegamento al centro di responsabilità/centro di costo.

3.2.3.2. Gestione turnistica del personale addetto alle segreterie o alla conduzione di automezzi

Il sistema deve prevedere la gestione dei turni del personale addetto alle segreterie o alla conduzione di automezzi, con impostazione di cicli di lavoro con orari alternativi di tipo modulare (es. 7 giorni, 14 giorni, ...).

3.2.3.3. Fruizione self-service di servizi informativi

Il sistema deve prevedere una funzionalità per l'autonoma consultazione da parte del dipendente della propria situazione.

La fruizione delle informazioni di presenza/assenza dovrà essere possibile sia dalla Intranet aziendale che da Internet che da APP per dispositivi mobili Android e IOS.

4. RECUPERO ARCHIVI

Sarà a cura della Società aggiudicataria la popolazione degli archivi di base, con una profondità integrale, riferita a tutto l'archivio che sarà messo a disposizione da parte di AIFA.

Dovrà essere garantito il patrimonio informativo aziendale, per cui dovranno essere recuperate e messe in linea tutte le informazioni disponibili sul sistema in uso, in formato digitale (giuridico, economiche e rilevazione presenze/assenze).

La società offerente dovrà quindi descrivere, nella Relazione Tecnica, un piano dettagliato in cui si evidenzino le modalità operative scelte per il recupero e gestione dei dati sopra citati.

Attualmente sono in esercizio in AIFA i seguenti sistemi:

- software SGP client server web based, acquisito in riuso dal Ministero delle Politiche Agricole nel 2015 e attualmente mantenuto dalla società Engineering S.p.a. su DB Oracle v.12;
- file excel con il dettaglio della forza lavoro.

La profondità storica da recuperare è la massima disponibile per l'anagrafica dei dipendenti, mentre per la situazione relativa alle presenze si potrà partire a regime dal 1/1/2025, previo caricamento dei saldi al 31/12/2024 da recuperare dal sistema SGP.

Non sono oggetto dell'appalto la messa a disposizione degli archivi dati pregressi e della relativa documentazione necessaria allo svolgimento delle attività di recupero.

5. ADDESTRAMENTO E ASSISTENZA IN AVVIAMENTO

La Società offerente dovrà indicare un dettagliato piano di addestramento che consenta agli utenti dell'area del Personale di poter gestire compiutamente tutte le funzioni applicative del software proposto. Analogamente, lo stesso piano dovrà provvedere adeguate sessioni di addestramento per il personale del Settore ICT e di tutti gli uffici coinvolti nell'utilizzo della soluzione. L'addestramento potrà essere effettuato sia presso la sede dell'AIFA sia da remoto.

6. ASSISTENZA SPECIALISTICA SUCCESSIVA ALLO START-UP

Durante tutto il periodo contrattuale la Società dovrà incaricare un proprio rappresentante munito di tutte le istruzioni e mezzi per assicurare la rigorosa disciplina ed il perfetto adempimento delle prescrizioni di cui al presente Capitolato Tecnico. Il rappresentante della Società dovrà avere legale mandato per quanto concernei

rapporti con il Settore ICT e il Settore HR dell'AIFA, e dovrà assumere la funzione di "Direttore Tecnico dell'Appalto".

Per quanto riguarda l'attività di personalizzazione del sistema software e prestazioni specialistiche richieste dall'AIFA, la società offerente si impegna ad offrire almeno 10 (dieci) giornate lavorative al mese, per i primi 12 mesi di esecuzione del Contratto, di assistenza specialistica, senza alcun onere aggiuntivo inclusi rimborsi forfettari, oltre ai servizi di formazione ed assistenza, già citati.

Il fornitore dovrà disporre di adeguate competenze che assicurino la piena e aggiornata conoscenza della normativa riferita alla gestione del personale. Dovrà altresì mettere a disposizione dell'Agenzia, post avviamento, tali competenze su richiesta per consulenze sulle tematiche normative e organizzative relative alla gestione del personale.

Il servizio deve comprendere l'adeguamento delle tabelle e dei parametri dell'ambiente elaborativo. In altri termini, sarà cura del fornitore provvedere alla parametrizzazione delle tabelle con rilevanza contrattuale, fiscale e previdenziale.

7. HELP DESK

L'assistenza telefonica dovrà essere garantita da personale qualificato specializzato e si dovrà prefiggere i seguenti obiettivi:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace tra l'utenza e le strutture di supporto;
- provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
- risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità;
- smistare a strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili nell'ambito di questo servizio;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- informare l'utente sullo stato dell'intervento;
- chiudere tutti gli interventi, anche quelli smistati ad altre strutture di servizio;
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Il servizio dovrà garantire la copertura operativa presidiata della fascia oraria dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì.

L'attivazione del servizio dovrà essere effettuabile con tutte le seguenti modalità:

- invio e-mail
- registrazione del Ticket tramite Sistema di Trouble-Ticketing via Web

In ogni caso, la Società aggiudicataria dovrà integrare il servizio di help desk nell'ambito di quello generale fornito dall'AIFA per i servizi informativi, rispetto al quale si collocherà come help desk di secondo livello.

8. GARANZIA E MANUTENZIONE

La garanzia e la manutenzione dei sistemi forniti decorrere dal giorno successivo al collaudo con esito positivo dell'intera fornitura e deve essere erogata per tutta la durata contrattuale.

Durante tale periodo la Società fornitrice provvederà ad intervenire per correggere a sua completa cura e spese i malfunzionamenti riscontrati dall'Amministrazione.

Qualora l'intervento correttivo non avvenga secondo i termini stabiliti, si applicherà la penale prevista nell'apposito articolo del capitolato.

Nel presente paragrafo sono emarginati i servizi necessari a:

- mantenere operativi i sistemi attraverso attività che assicurino in via continuativa la prevenzione e la rimozione dei malfunzionamenti
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come un malfunzionamento, richiedendo un intervento di correzione
- garantire l'evoluzione tecnico-funzionale della soluzione software
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzionamenti ed errori
- assicurare l'aggiornamento periodico dei sistemi, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti

La Società aggiudicataria deve inderogabilmente essere in possesso delle competenze necessarie per il subentro senza interruzione o riduzione dei livelli di servizio.

Per tutta la durata del contratto, la Società aggiudicataria è tenuta ad assicurare la garanzia full risk del sistema in tutte le sue parti, come descritto nel presente capitolato, contro gli eventuali vizi e/o difetti che si potrebbero manifestare.

La Società dovrà garantire il pieno soddisfacimento delle necessità informative connesse ad assicurare i flussi informativi regionali e ministeriali, nell'invarianza degli oneri contrattuali.

È responsabilità della Società aggiudicataria garantire la continuità del servizio di backup dei dati. Di seguito si descrivono i servizi richiesti.

8.1. Manutenzione correttiva (MAC)

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, su tutte le componenti fisiche e logiche del sistema, dei malfunzionamenti dell'hardware, dei sistemi di base, delle procedure e dei programmi in esercizio, assicurando il tempestivo ripristino dell'operatività.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente o di base dati sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la riparazione del codice sorgente.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nell'applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento, uso improprio delle funzioni), possono comportare, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento ma possono essere poi risolti per competenza da altre strutture aziendali o fornitori.

Ogni segnalazione di malfunzionamento si tradurrà in una richiesta di intervento di manutenzione correttiva. Al momento della segnalazione del malfunzionamento verrà attribuita la categoria di malfunzionamento. La

discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza verrà determinata dall'Amministrazione congiuntamente all'azienda Fornitrice secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

Dal momento in cui la richiesta verrà comunicata al Fornitore decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti di seguito.

Il Fornitore avrà la responsabilità della esecuzione dell'attività fino alla soluzione del malfunzionamento stesso o, nel caso non segua un intervento di correttiva, fino alla segnalazione delle relative motivazioni.

Il numero di interventi per tale tipologia di manutenzione deve essere illimitato indipendentemente dal fatto che l'attività di risoluzione sia svolta da remoto o "in loco".

La fine delle attività verrà comunicata all'Amministrazione che procederà alla verifica delle modifiche apportate.

Questi interventi sono finalizzati ad eliminare funzionamenti errati e ad al ripristino delle funzionalità previste. Il ripristino della funzionalità dovrà avvenire attraverso l'applicazione di "patch", altrimenti attraverso modifica del codice custom realizzato ad hoc. Il fornitore deve comunque effettuare la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti, nonché gli effetti derivanti dai malfunzionamenti sulle basi dati. I difetti presenti nel codice sorgente o nelle basi dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo, collaudo e migrazione dati, sono risolti dalle attività MAC. Nell'ambito di questo servizio il fornitore deve attivare anche la competenza sistemistica necessaria alla identificazione e corrispondente soluzione dei malfunzionamenti.

8.2. Manutenzione adeguativa (MAD)

Questi interventi sono volti ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento (Sistemi operativi, DBMS, Web server, ecc) ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi e d'ambiente, mantenendo invariati gli iniziali requisiti di progettazione.

L'adeguamento potrà comportare variazioni del flusso operativo e dei controlli senza comportare variazioni e/o alterazioni del software e della base dati.

Sono parte integrante della manutenzione adeguativa le seguenti attività:

- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere).

8.3. Manutenzione evolutiva (MEV)

Questi interventi sono finalizzati all'ottimizzazione delle applicazioni ed al perfezionamento delle procedure senza stravolgere la logica funzionale del sistema; in generale saranno considerati interventi MEV tutti quegli interventi evolutivi che richiedano non più di 10 (dieci) giorni-uomo complessivi per anno.

Per manutenzione evolutiva si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente.

Sono riconducibili a manutenzione evolutiva le seguenti tipologie di attività, elencate a titolo indicativo e non esaustivo:

- modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio, la modifica di una transazione o di un report per una diversa prospettiva dei dati
- la messa a disposizione dell'AIFA di nuove funzionalità delle applicazioni sviluppate dal proponente e/o di nuove versioni del software installato. Qualora vengano implementate dal proponente, per le applicazioni di proprietà dell'AIFA, nuove funzionalità, modifiche di quelle esistenti, integrazioni con altre funzionalità/servizi ovvero miglioramenti di aspetti non funzionali quali usabilità, prestazioni, accessibilità, anche se sviluppate su altre realtà Aziendali, le stesse, qualora ritenute utili al soddisfacimento delle esigenze operative dell'AIFA, dovranno essere messe gratuitamente a disposizione dell'AIFA.
- lo sviluppo di web services per la realizzazione di nuove integrazioni

8.4. Manutenzione normativa (MAN)

Questi interventi sono finalizzati a conformare le funzionalità del sistema ad eventuali novelle normative durante il periodo di vigenza del contratto, relativamente alla legislazione nazionale e regionale ed alle direttive comunque disposte da Enti sovraordinati.

Detti interventi sono effettuati nell'invarianza degli oneri economici per l'AIFA né possono essere oggetto di richieste economiche comunque formulate.

9. REQUISITI DEI SISTEMI INFOTELEMATICI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione proposta dovrà rispettare tassativamente le seguenti specifiche tecniche:

- dovrà essere fornita in modalità "cloud" vale a dire con connessione telematica, sistemi di elaborazione, istanza e base dati dedicati all'AIFA;
- qualsiasi dispositivo in cloud hardware e software che si rendesse necessario per il corretto ed efficiente funzionamento del sistema applicativo installato, dovrà essere descritto e sarà ad esclusivo carico dell'aggiudicatario.

L'ambiente Cloud dovrà essere protetto e organizzato in modo da:

- Evitare la possibilità di accesso non autorizzato alle risorse non pubblicate
- Garantire un collegamento protetto in VPN ipsec L2L alle risorse del datacenter
- Consentire la pubblicazione dei servizi necessari su rete pubblica
- Garantire un agevole sistema di autenticazione ai servizi aziendali
- Garantire l'interoperabilità con altri Cloud o Datacenter come quelli Regionali, Ministeriali, etc.

Il sistema deve essere gestito secondo modalità conformi alle misure minime di sicurezza (AGID) e il GDPR.

LA soluzione Cloud proposta dovrà essere conforme con quanto nella Determinazione n. 307 dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale del 18 gennaio 2022, come modificata dal Decreto n. 20610 del 28 luglio 2023, recante "Livelli minimi delle infrastrutture e dei servizi cloud per le Pubbliche Amministrazioni" per i servizi ordinari".

Pertanto, dovrà essere garantito:

- Servizio di gestione delle vulnerabilità dei server
- Reportistica semestrale sullo stato delle vulnerabilità dei sistemi SERVER

- Monitoraggio e gestione dei sistemi di salvataggio dati su Cloud, analisi dei report, verifica giornaliera della corretta esecuzione dei backup;
- Allineamento periodico della documentazione di sistema
- Attuazione delle misure minime di sicurezza previste dalle direttive AGID/ACN
- Attuazione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

9.1. Data Center

Dovrà essere cura ed onere del fornitore provvedere, presso il centro servizi (data center), al mantenimento delle apparecchiature, del software sia di ambiente che applicativo, necessari per l'erogazione del servizio medesimo. Presso il centro servizi del fornitore inoltre dovranno essere gestite in modalità virtualizzata la base dati e le componenti infrastrutturali server che ospitano i layer applicativi.

In particolare, il fornitore dovrà adottare policy standard e processi interni di sicurezza conformi alle principali normative italiane e Best Practices internazionali ed utilizzare Data Center in cui si trova fisicamente la piattaforma certificata Tier IV Design & Construction dell'Uptime Institute.

Tutti i Data Center in cui si trova fisicamente la piattaforma dovranno essere localizzati sul territorio italiano, assicurare elevati livelli di performance e scalabilità, in Business Continuity/Disaster Recovery, con il presidio H24 del SOC (Security Operation Center) e devono rientrare nei perimetri delle seguenti certificazioni:

- ISO 9001
- ISO 22301
- ISO 27001

Il fornitore dovrà garantire il servizio per 365 giorni l'anno e 24 ore al giorno con Recovery Point Objective (RPO) e Recovery Time Objective (RTO) di 24 ore.

9.2. Postazioni di Lavoro

A carico dell'AIFA saranno le apparecchiature situate all'interno del Settore Risorse Umane o operative sulla Intranet aziendale. La soluzione dovrà garantire l'accesso ad un numero illimitato di postazioni (utenti concorrenti).

9.3. Connettività

A carico dell'AIFA sono la connettività tra l'Intranet aziendale e/o le postazioni di lavoro e il Data Center.

La Società aggiudicataria, tuttavia, dovrà disporre dei necessari collegamenti telematici di accesso al Data Center. Tali collegamenti dovranno garantire in ogni caso tempi di risposta adeguati alla normale operatività del servizio. In termini indicativi, da precisare nell'offerta, è richiesto che:

- i servizi dell'area personale del dipendente siano raggiungibili via web sia dalla Intranet aziendale, sia in Internet per poter garantire la fruizione delle funzionalità anche da postazioni non interne all'azienda;
- la connessione a Internet può avvenire per via molteplice diretta e ridondata;
- vi sia disponibilità di adeguati servizi di banda per l'accesso via Extranet, e requisiti di banda contenuti per l'accesso via Internet;
- nell'accesso a tutte le componenti della procedura sia garantito un alto livello di sicurezza e riservatezza dei dati utilizzando soluzioni di autenticazione a mezzo username e password nonché sistemi di cifratura del canale trasmissivo quali SSL (https) o equivalenti, comunque supportati, dai browser Internet più comunemente usati.
- il servizio fornito garantisca tempi di risposta adeguati ad un utilizzo massivo dell'applicazione da

parte del personale degli uffici per la normale gestione delle pratiche amministrative, nonché ad un uso dell'area "self-service" per tutti i dipendenti e operatori oggetto del servizio; in termini indicativi, il tempo di risposta medio sulla singola transazione di ricerca anagrafica non deve essere superiore a 7 secondi.

10. SICUREZZA (PRIVATEZZA, INTEGRITÀ, DISPONIBILITÀ)

L'aggiudicatario dovrà assicurare i livelli di controllo e protezione degli accessi e di integrità dei dati, in qualità di responsabile del trattamento dati, nominato dall'AIFA, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), che verranno indicati dalla AIFA stessa.

In considerazione della delicatezza dei dati trattati, il servizio dovrà prevedere una traccia di registrazione (log) di tutte le operazioni di modifica, secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR). Tale registro delle operazioni deve essere immutabile e accessibile solo ai responsabili autorizzati.

L'aggiudicatario dovrà garantire l'AIFA verso ogni possibile perdita di dati, attraverso idonei sistemi di persistenza e duplicazione delle informazioni.

In considerazione della strategicità della gestione per il funzionamento dell'AIFA, allo scopo di garantire tempi rapidi di un eventuale intervento in loco, la Società offerente deve garantire la presenza di una sede operativa in ambito regionale.

Inoltre, la Società aggiudicataria dovrà garantire, in caso di fermo del servizio, un ripristino completo delle funzionalità in un tempo non superiore alle 4 ore lavorative a partire dalla segnalazione di malfunzionamento da parte dell'AIFA.

11. CONSEGNA ED INSTALLAZIONE

Le operazioni di fornitura del sistema informativo del personale dovranno garantire la continuità funzionale nel passaggio al nuovo sistema ed essere tassativamente completate entro 120 giorni antecedenti l'inizio dell'utilizzo della procedura, con elaborazione in "parallelo" a cura del fornitore sino al collaudo.

12. COLLAUDO

Le operazioni di fornitura ed installazione operativa del sistema informativo del personale devono garantire la continuità funzionale nel passaggio al nuovo sistema ed essere completate in modo da assicurare la messa in esercizio (funzionalità ambiente, postazioni, archivi) entro quattro mesi dall'inizio dell'attività.

Alle operazioni di collaudo parteciperanno il Dirigente del Settore ICT, il Dirigente del Settore HR ed i rappresentanti della Società aggiudicataria.

Il collaudo verificherà le funzionalità esposte nel capitolato e nel progetto tecnico presentato dalla Società aggiudicataria. Sarà cura della Società aggiudicataria predisporre, salva l'approvazione da parte dell'AIFA, un adeguato numero di casi test per ciascuna delle modalità di erogazione del servizio e delle funzionalità/moduli da sottoporre a collaudo. L'AIFA potrà disporre in sede di collaudo l'estensione ad altri casi, e ulteriori verifiche aggiuntive.

13. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALITÀ

La Società offerente dovrà indicare, con riferimento alle prescrizioni del presente capitolato, i Livelli di Servizio offerti rispetto a:

1. avvio del sistema max 120 giorni;
2. tempi di risposta medi per transazione di ricerca anagrafica non superiore a 7 secondi;
3. correzione di malfunzionamenti da min. 2 ore a max. 4 gg. lavorativi a seconda del livello di gravità,

4. tempi di ripristino del sistema fornito, in caso di indisponibilità completa o degrado significativo max. 4 ore lavorative;
5. disponibilità complessiva su base annua (uptime) (min99%).

Nel caso in cui l'aggiudicatario risultasse inadempiente nella prestazione del servizio e/o non osservasse in tutto o in parte le condizioni riportate nel presente capitolato, nel disciplinare e/o nella proposta tecnica presentata in sede di gara, ivi inclusa la corretta operatività delle funzioni descritte nel presente capitolato, entro le date contrattualmente prescritte, sarà facoltà dell'AIFA procedere alla contestazione dell'addebito ai sensi dell'art. 1454 C.C., previo invio di raccomandata con avviso di ricevimento o pec.

Qualora la Società entro il termine di 15 giorni non dovesse provvedere, l'Aifa, sulla base di valutazioni disposte da apposita commissione mista formata dal Dirigente del Settore ICT, dal Dirigente del Settore HR, sentito il Referente della Società aggiudicataria, definirà puntualmente le inadempienze relative alla realizzazione della procedura valutando la mancata osservanza del presente capitolato. Quindi procederà all'applicazioni di penali pari a € 5.000,00 per ritardi di 1 mese e € 7.500,00 al mese per ritardi superiori sino alla definizione delle contestazioni rilevate.

A fronte di eventuali inadempienze rilevate nell'esecuzione dei servizi, l'AIFA provvederà a notificare al Fornitore l'accertamento delle stesse e all'applicazione di penalità pari a € 2.000,00 al giorno nel caso di interruzione di servizio maggiore o uguale ad un giorno (8 ore lavorative).

Tutte le penali verranno applicate sentito il Fornitore, con la sola formalità della contestazione scritta dell'inadempienza al Fornitore, con termine di 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa per eventuali difese scritte da parte di quest'ultimo.

L'ammontare delle penalità è addebitato sui crediti del Fornitore nei confronti dell'AIFA, ovvero tramite emissione di note di credito da parte del Fornitore, ovvero detrazione dalla cauzione definitiva.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

14. CONDIZIONI DI FINE SERVIZIO

Alla scadenza dell'appalto, o in caso di risoluzione anticipata dello stesso, su richiesta dell'AIFA, l'aggiudicatario dovrà consegnare in forma completamente gratuita, entro 30 giorni dalla richiesta, tutta la base dati gestita per conto dell'AIFA su adeguato supporto magnetico, in formato concordato con l'AIFA stessa con relativa documentazione esplicativa oltreché tutte le registrazioni rilevanti sulle attività di gestione dell'archivio (log amministratore di sistema).

Al termine del periodo contrattuale, l'AIFA si riserva la facoltà di riscattare la piattaforma applicativa in ottica di riuso.

15. KNOW HOW

I servizi oggetto dell'appalto devono essere erogati attraverso figure professionali qualificate nell'ambito dei profili indicati nel seguito. Il fornitore aggiudicatario dovrà garantire la presenza di almeno due risorse per lo Specialista di prodotto ed una risorsa per il profilo di Direttore tecnico.

ID	Profilo Professionale	Descrizione
DT	Direttore Tecnico	<p>Esperienza nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi ICT in generale, inclusi gli aspetti di sicurezza e delle prestazioni; ampia competenza dell'ICT e delle tecniche di progettazione.</p> <p>Esperienza nei sistemi informativi di media complessità e nel migliorarne le prestazioni e nella gestione di tutte le fasi del ciclo di vita del sistema, abbinata alla capacità di interagire con altre funzioni ICT per favorire l'integrazione delle tecnologie all'interno dell'infrastruttura ICT.</p>
SP	Specialista di Prodotto	<p>Esperienza nell'analizzare i requisiti d'implementazione e nell'adattare e configurare le caratteristiche dei prodotti oggetto dei servizi.</p> <p>Competenze professionali per la consulenza e competenza generale nell'integrazione delle applicazioni ICT.</p> <p>Esperienza anche nella preparazione della documentazione utente ed esercizio, test funzionali e di performance, sia complessivi che dei singoli componenti, identificazione delle anomalie e diagnosi delle possibili cause.</p>