

Procedura aperta di affidamento in via privata della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione a livello Regionale e dei relativi servizi di base (categoria 7 – cpc 84)



SOMMARIO

1.	<i>PREMESSA</i>	3
1.1	Documentazione allegata	3
1.2	Definizioni ed acronimi	3
2.	<i>OGGETTO DELLA GARA</i>	4
	Assistenza Sistemistica Gestionale Corrente	5
	Assistenza Sistemistica Evolutivo Progettuale	7
3.	<i>SUBENTRO</i>	10
4.	<i>LIVELLI DI SERVIZIO</i>	11
5.	<i>MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ</i>	12
5.1	Pianificazione e Rendicontazione delle Attività	12
5.2	Strumento di Gestione dei Servizi di Assistenza	12
6.	<i>MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO</i>	13
6.1	Gruppo di lavoro della DA	15
6.2	Risorse Professionali	16



1. PREMESSA

1.1 Documentazione allegata

Trattandosi di prosecuzione del contratto vigente, la DA dovrà pertanto attenersi, nello svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato speciale, all'osservanza di quanto descritto nei seguenti documenti tecnici ivi allegati:

C/1	Stato dell'arte della GigaRUPAR e dei relativi servizi
C/1a	Stato dell'arte della GigaRUPAR (Inventario)
C/2	VTECRM
C/3	S.L.A. (Service Level Agreement)

1.2 Definizioni ed acronimi

Di seguito vengono elencate le definizioni e gli acronimi contenuti nel presente capitolato speciale:

- **CG-SICA:** Centro di Gestione dei Servizi di Interoperabilità e di Cooperazione Applicativa;
- **CNIPA:** Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (ora Agenzia Digitale per l'Italia);
- **DA:** Ditta Aggiudicataria;
- **IMS:** Identity Management System;
- **PA:** Pubblica Amministrazione;
- **SA:** Stazione Appaltante;
- **SC:** Servizio di consulenza specialistica;
- **SO:** Servizio di supporto operativo;
- **SPC:** Sistema Pubblico di Connettività;
- **SPCoop:** Sistema Pubblico di Cooperazione;



2. OGGETTO DELLA GARA

Attraverso l'espletamento della presente procedura di gara si intende:

- assicurare la continuità per 12 + 6 mesi dei servizi di connettività della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale e relativi servizi di base, la cui interruzione costituirebbe un grave danno sociale in quanto la fornitura in oggetto è finalizzata alla erogazione di servizi di pubblica utilità;
- procedere all'affidamento dei servizi di "Connettività della Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione a livello Regionale e dei relativi servizi di base" nel rispetto dei principi generali di concorrenza e di economicità dell'azione amministrativa della pubblica amministrazione.

Le forniture ed i servizi previsti dal presente appalto sono analiticamente descritti nella Documentazione tecnica allegata al presente capitolato speciale per farne parte integrante e sostanziale.

Le componenti principali dell'appalto sono così individuabili:

1. Forniture nell'ambito del Progetto "GigaRUPAR"

Fornitura della infrastruttura di rete Giga RUPAR che si compone delle seguenti aree tematiche:

- Area tematica: Rete primaria in fibra ottica e CDN;
- Area tematica: Accessi primari ISDN per la raccolta dei collegamenti su rete commutata;
- Altri servizi di rete.

2. Trasporto INTERNET

Fornitura di un collegamento flat ad almeno 1.000 Mbps e della relativa gestione evoluta.

3. Centro Tecnico Regionale (CTR)

I suddetti sottosistemi sono coordinati dalla struttura denominata Centro Tecnico Regionale (C.T.R.) che svolge le funzioni per la gestione tecnico-operativa dei servizi della RUPAR.

Per queste funzioni sono attive due aree del centro tecnico che nel loro complesso devono garantire, secondo precisi Livelli di Servizio (SLA), le esigenze di funzionamento di quanto segue:

- a) Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale;
- b) connessione della RUPAR a reti e sistemi esterni (pubblici e privati) e rapporti operativi con i



relativi gestori (Internet, SPC, GARR);

c) assistenza tecnica, tramite help desk di primo e secondo livello, per il corretto utilizzo dei servizi di base dalle postazioni di lavoro della Regione stessa e degli Enti collegati;

d) gestione del Data Center della RUPAR con funzionalità di Hosting, Housing e Cloud di applicativi e servizi;

e) servizi di gestione trasporto area "Trasporto dell'Informazione" sulla Rete Radio;

f) manutenzione dell'hardware e software di base del Data Center RUPAR.

Due sono gli ambiti di operatività della struttura tecnica del Centro tecnico regionale:

A. Servizi di Assistenza Sistemistica Gestionale Corrente finalizzati alla manutenzione e al supporto specialistico delle infrastrutture, delle telecomunicazioni e della sicurezza. Servizi di assistenza sistemistica finalizzati all'esercizio delle infrastrutture e all'automazione delle procedure di gestione. Servizi di assistenza sistemistica finalizzati al supporto all'utenza e al presidio sui sistemi di comunicazione ed elaborazione;

B. Servizi di Assistenza Sistemistica Finalizzati alla Progettazione per la realizzazione e all'evoluzione delle infrastrutture.

Assistenza Sistemistica Gestionale Corrente

La fornitura richiesta consiste nei servizi professionali di assistenza sistemistica finalizzati all'esercizio e alla manutenzione delle diverse componenti dei sistemi informativi presenti in Regione Basilicata: ambienti elaborativi e componenti *software*, reti di telecomunicazione, presidi di sicurezza.

Descrizione dei servizi

I servizi di assistenza sistemistica comprendono:

- attività a supporto del processo di gestione degli aggiornamenti software;
- analisi e definizione delle modalità di impiego in produzione di nuove funzioni del *software* di base e del software di prodotto;
- verifica d'impatto connessa all'esecuzione di attività sulle infrastrutture in esercizio;
- configurazione dei sistemi di difesa perimetrale, dei dispositivi di rete e di sicurezza che costituiscono le reti geografiche, metropolitane e locali in ambito data center, dei sistemi elaborativi;
- predisposizione di ambienti di test finalizzati al troubleshooting e alla risoluzione di problemi a carico di sistemi elaborativi, di sicurezza e di telecomunicazioni in esercizio;
- svolgimento di attività di *fine-tuning* per garantire, nell'esercizio quotidiano,



- le prestazioni ottimali per i servizi applicativi tra cui le riconfigurazioni ambientali (processi, priorità ecc.) e attività di riorganizzazione delle basi di dati e dei file system;
- configurazione di dispositivi nell'ambito delle infrastrutture *SAN - Storage Area Network* anche con estensione geografica e composte da unità di controllo dischi e librerie automatiche;
 - installazione e collaudo del funzionamento dei nuovi livelli di aggiornamento del *software* di base e dei *software* di prodotto;
 - manutenzione del *software* di base e applicazione di tutte le correzioni disponibili in termini funzionali e di sicurezza compatibilmente con le esigenze di continuità di servizio delle infrastrutture;
 - attività a supporto del processo di gestione delle capacità dei sistemi;
 - integrazione di sistemi e dispositivi di rete nell'ambito degli strumenti di misura;
 - esame dei dati prestazionali e dei trend di crescita dei sistemi in esercizio; attività a supporto del processo di gestione della sicurezza;
 - esecuzione e supporto nell'ambito di test di intrusione e verifica della sicurezza per individuare eventuali vulnerabilità negli ambienti in esercizio e verificare la rispondenza nel tempo dei presidi tecnici ai requisiti di sicurezza;
 - analisi e *mitigazione* delle vulnerabilità riscontrate nel software di base;
 - *esecuzione di attività di verifica della robustezza* e configurazioni di sicurezza dei sistemi elaborativi e delle reti di telecomunicazione;
 - individuazione degli interventi correttivi e risoluzione di malfunzionamenti;
 - predisposizione del materiale necessario all'individuazione delle cause di malfunzionamento;
 - gestione di malfunzionamenti attraverso sistemi di Trouble Ticketing;
 - attività a supporto del processo di gestione dei sistemi;
 - predisposizione e esecuzione delle procedure di gestione e controllo dei sistemi e delle elaborazioni;
 - sviluppo delle procedure di monitoraggio a supporto sia dei sistemi che delle applicazioni;
 - controllo di funzionalità dei sistemi e delle applicazioni e l'esecuzione di interventi specialistici di primo livello;
 - controllo delle elaborazioni, delle procedure automatiche e dei flussi dati scambiati con l'esterno;
 - attività a supporto del processo di gestione della continuità dei servizi *IT*;
 - supporto nell'ambito dell'esecuzione dei test periodici di disaster recovery;
 - supporto nell'ambito di test di resilienza e affidabilità condotti su specifiche infrastrutture;
 - attività a supporto del processo di gestione delle versioni e delle distribuzioni software;
 - supporto alle attività connesse al passaggio in produzione di nuove infrastrutture (verifiche sulle configurazioni, verifiche sulla documentazione, ecc.);
 - predisposizione di documentazione tecnica e manuali operativi nonché alimentazione del sistema di gestione delle conoscenze;



- integrazione con il software di base dei prodotti applicativi acquisiti sul mercato;
- supporto nello svolgimento di collaudi di nuove infrastrutture, di collaudi applicativi e/o verifiche sulle funzionalità delle procedure di gestione;
- attività a supporto del Servizio di accoglienza e accettazione e del processo di gestione dei livelli di servizio;
- servizi di *help-desk* e di assistenza agli utenti;
- predisposizione di guide operative, gestione di servizi di comunicazione *Intranet* a supporto dell'operatività degli utenti;
- attività di supporto al governo dei livelli di servizio;
- Gestione e configurazione dei servizi di videoconferenza;

Assistenza Sistemistica Evolutivo Progettuale

La fornitura richiesta consiste nel servizio di assistenza sistemistica finalizzato alla progettazione, realizzazione ed evoluzione delle diverse componenti dei sistemi informativi presenti in Regione Basilicata: ambienti elaborativi e componenti *software*, reti di telecomunicazione, presidi di sicurezza.

Descrizione dei servizi

I servizi si inquadrano nell'ambito delle attività di disegno e realizzazione di nuove infrastrutture nonché di evoluzione e consolidamento delle infrastrutture esistenti; essi comprendono:

- attività di progettazione, integrazione e sviluppo di ambienti tecnologici;
- studio di soluzioni tecnologiche innovative e analisi d'impatto sui servizi e sulle infrastrutture esistenti;
- Consulenza per la certificazione della server farm regionale ai fini della normativa ISO 27001/2005
- Pianificazione, installazione, configurazione, integrazione e sintonizzazione di piattaforme tecnologiche e ambienti sistemistici;
- supporto alla gestione e risoluzione dei problemi, per le anomalie a carico delle componenti sistemistiche e di rete;
- supporto alla progettazione applicativa nel disegno delle architetture applicative e delle basi dati, nel loro dimensionamento e nell'ottimizzazione delle prestazioni;
- sviluppo di sistemi prototipali su specifiche soluzioni;
- sviluppo di soluzioni per l'alta disponibilità;
- analisi di nuove funzioni del *software* di base e infrastrutturale già presente nell'architettura di Regione e relativa definizione delle possibilità e modalità di impiego in produzione;
- individuazione e realizzazione delle infrastrutture (*hardware*, *software*, telecomunicazioni e presidi di sicurezza) necessarie alla corretta operatività delle applicazioni, in base alle loro specifiche caratteristiche



(requisiti di disponibilità, riservatezza, efficienza operativa, ecc.);

- integrazione dei prodotti applicativi acquisiti sul mercato all'interno dell'infrastruttura esistente;
- predisposizione di ambienti elaborativi per lo sviluppo, il test, il collaudo e la produzione di componenti applicative e infrastrutturali;
- realizzazione di *software* infrastrutturale mirato all'integrazione di componenti eterogenee e/o all'utilizzo personalizzato di periferiche speciali;
- progettazione e sviluppo di ambienti di collaborazione;
- attività di pianificazione delle capacità di sistema e tuning delle infrastrutture;
- predisposizione della documentazione tecnica a corredo delle infrastrutture e del *software* sviluppato e a supporto dell'utilizzo da parte dell'utente;
- test di intrusione verifica della sicurezza per individuare eventuali vulnerabilità e verificare la rispondenza dei presidi tecnici ai requisiti di sicurezza;
- configurazione di reti geografiche, metropolitane e locali e dei diversi dispositivi coinvolti: *router, switch e load balancer*;
- analisi statistica e rappresentazione dei dati attraverso l'utilizzo di strumenti grafici e di editoria avanzata.

Per gli ulteriori dettagli si rimanda all'allegato C/1 Stato dell'arte della GigaRUPAR.

4. Fornitura in IRU

Tenuto conto che la Regione Basilicata ha acquistato in IRU per 10 anni la infrastruttura di rete, con inizio a partire dalla data di messa in esercizio e collaudo, ovvero dal 01/08/2007, per cui la scadenza del contratto IRU è fissata al 30/07/2017.

A decorrere da tale data, pertanto, va prevista la fornitura in IRU della infrastruttura di rete, limitatamente al periodo contrattuale e per i soli mesi necessari.

La stima dei mesi necessari è stata basata sulla seguente ipotesi:

- dal 01/01/16 al 30/09/16 – affidamento nelle more dell'espletamento della gara;
- dal 01/10/16 al 30/09/17 – affidamento del contratto per i primi 12 mesi;
- dal 01/10/17 al 30/04/18 – affidamento, eventuale. del contratto per i successivi 6 mesi;

Pertanto, dato che il vigente contratto di acquisto dell'IRU scade il 30/07/17, la ulteriore copertura dell'IRU da prevedere in gara è:

- per i primi 12 mesi contrattuali: dal 01/08/17 al 30/09/17, per complessivi 2 mesi;



- per gli ulteriori eventuali 6 mesi contrattuali: dal 01/10/17 al 30/04/18, per complessivi 6 mesi.

5. Acquisti una tantum per sostituzione di apparati di rete

Tenuto conto che il contratto del progetto GigaRupar è stato stipulato nel 2006, e che le tutte le apparecchiature di rete ivi previste sono state messe in esercizio nel 2007, di fatto tali apparecchiature sono in “end of life”, ovvero sono già alla fine del loro ciclo di vita ed il costruttore potrebbe nel prossimo periodo non garantirne più la riparazione e/o sostituzione di componenti guasti.

Pertanto, quale intervento minimale, è stata prevista la sostituzione degli apparati di Livello 2/3 della rete primaria ex Nortel (attualmente Avaya); (riferimento inventario All. C/1a ID: dal 53 al 69 Nortel ERS 8610 e 5510);

La sostituzione e messa in esercizio deve avvenire entro 6 mesi dalla stipula del primo contratto di 12 mesi.



3. SUBENTRO

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste alla DA nella fase finale del rapporto contrattuale, per il passaggio delle consegne al subentrante designato (Fornitore Entrante) dall'Amministrazione e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in produzione.

Alla scadenza del contratto la DA presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi alla SA o al nuovo Fornitore per un periodo di 1 mese.

La fase di Exit management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- Fornitura del servizio e modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- Gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare
- Definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire al fornitore che subentra;
- Trasferimento knowledge base da sistemi di trouble ticketing;
- Sicurezza.

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dall'Amministrazione ad un efficace subentro nei servizi in questione.

Per tale ragione, la DA si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- Fase di programmazione del passaggio di consegne:
 - predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ...);
 - riunione preparatoria con le strutture regionali interessate;
 - pianificazione incontri di passaggio delle consegne;
- Fase di affiancamento:
 - consegna della documentazione per il passaggio di consegne;
 - effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
 - training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.



4. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio minimi per ciascuno dei servizi richiesti sono quelli riportati nel documento - "S.L.A. -Service Level Agreement" allegato C/3 al presente Capitolato Speciale, opportunamente integrati con i livelli migliorativi eventualmente offerti.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte della DA sarà soggetto all'applicazione delle penali ivi previste.



5. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

5.1 Pianificazione e Rendicontazione delle Attività

Oltre quanto specificato per ogni singola attività, la DA dovrà definire, predisporre e condividere con l'Amministrazione il documento di "Stato Avanzamento Lavori" che dovrà tenere traccia di tutte le azioni svolte nel quadrimestre di riferimento che verrà consegnata la relazione quadrimestrale a consuntivazione delle attività svolte

5.2 Strumento di Gestione dei Servizi di Assistenza

Il livello di servizio rappresenta l'obiettivo che la DA deve raggiungere nell'erogazione dei servizi previsti ed oggetto del nel presente Capitolato Speciale. Al fine di svolgere al meglio le attività di gestione del contratto, la DA dovrà utilizzare lo Strumento di Gestione dei Servizi di Assistenza (VTECRM) in uso presso l'Amministrazione, allegato C/2.

La Regione Basilicata garantirà la formazione all'uso dello strumento VTECRM, e della profilazione degli utenti sul sistema, per tutti i tecnici della DA che effettueranno servizio di assistenza per le linee operative oggetto del Capitolato Speciale.

La DA dovrà garantire, durante l'intero periodo contrattuale e per tutte le attività erogate, l'utilizzo del sistema automatico di gestione dei servizi di assistenza (VTECRM). Tutte le richieste di assistenza, la loro lavorazione, la documentazione a corredo ed eventuali rilasci software dovranno essere gestiti tramite questo strumento di gestione dei servizi di assistenza.

Tale sistema informativo di gestione dovrà altresì essere utilizzato per raccogliere le segnalazioni delle anomalie e le richieste pervenute all'Help Desk della DA e per la gestione del ciclo vita del progetto.

L'Amministrazione sottolinea che l'impiego del sistema VTECRM, oltre a permettere la gestione uniforme delle richieste di intervento di tutti i sistemi informativi e tecnologici in utilizzo presso la Regione Basilicata, consente il monitoraggio puntuale dei livelli di servizio erogati e la loro comparazione rispetto a quanto concordato con la DA alla stipula del contratto.



6. MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO

Al fine di rendere chiari i diversi livelli di responsabilità e il dominio applicativo, si rende esplicito il modello organizzativo che l'Amministrazione intende adottare per la gestione del contratto, che deve prevedere, come esemplificato nello schema seguente, il coinvolgimento di più figure professionali:

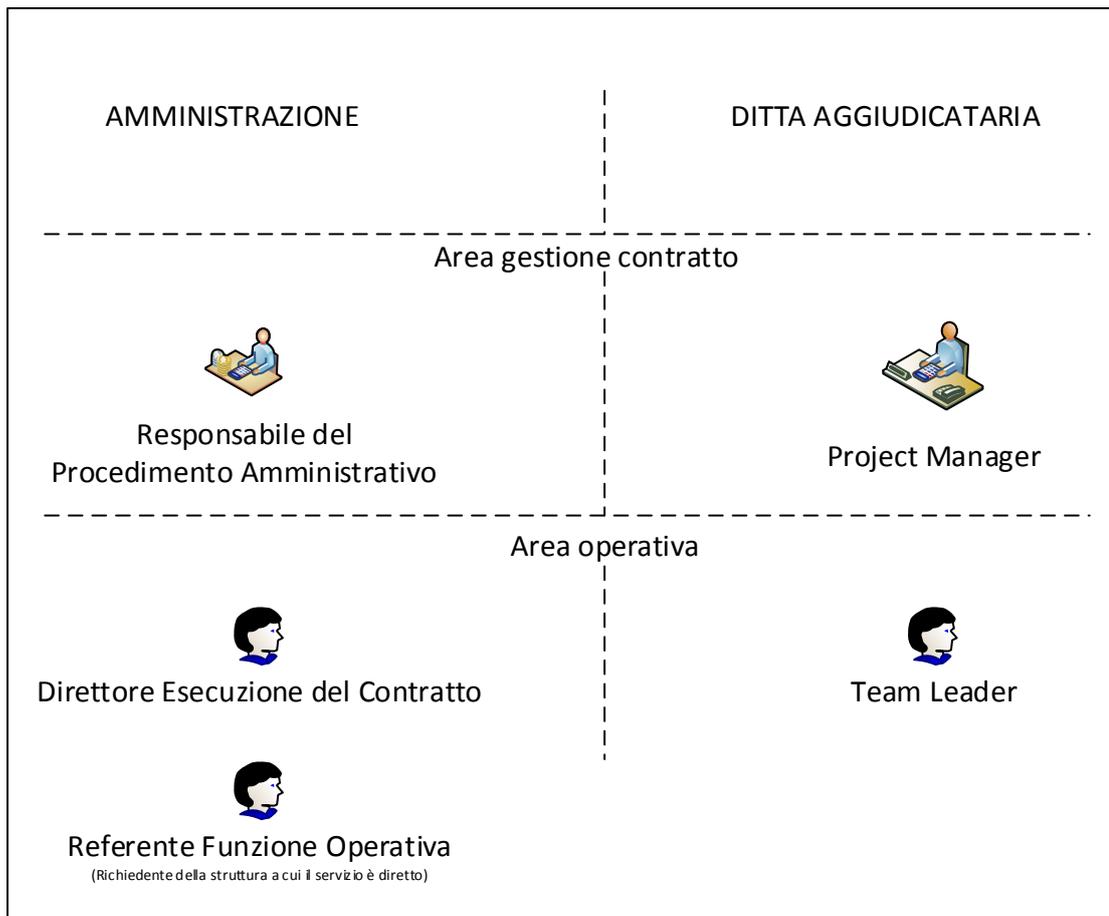


Figura 1: Modello organizzativo per la gestione ed il controllo

Le figure del responsabile del Procedimento Amministrativo e quella del Project Manager sono speculari e riguardano l'organizzazione e gestione complessiva del progetto.

Esse curano, rispettivamente per conto dell'Amministrazione e della DA tutte le attività legate ai seguenti processi:

- avvio (atti formali di riconoscimento, definizione delle caratteristiche del risultato, ecc.);



- pianificazione (definizione del campo di azione, del contesto, delle criticità, degli impegni e delle responsabilità, per l'attuazione del progetto);
- esecuzione (coordinamento delle risorse, espletamento di tutti gli atti formali utili al procedimento, ecc.);
- controllo (attività di monitoraggio, audit e verifica del raggiungimento degli obiettivi, comminazione di eventuali penali, ecc.);
- chiusura (formalizzazione degli atti di chiusura).

Al Responsabile del Procedimento Amministrativo si aggiungono i compiti istituzionali di cui all'art.6 della L.241/90 e s.m.i.

Spetta al referente della funzione tecnica, nominato dalla struttura rappresentante della funzione ICT all'interno dell'Amministrazione:

- la validazione delle soluzioni tecnologiche, proposte dalla DA, legate allo sviluppo software;
- l'attività di coordinamento e razionalizzazione con gli altri Sistemi Informativi presenti nell'Amministrazione;
- la vigilanza sul rispetto degli standard tecnologici definiti dalla struttura ICT;
- la vigilanza sulla produzione documentale tecnica;
- la richiesta di implementazione di funzionalità riguardanti esclusivamente aspetti tecnologici
- la validazione dei report trimestrali utili alla rendicontazione, con l'eventuale segnalazione di penali;
- la segnalazione al Responsabile di procedimento Amministrativo di eventuali atteggiamenti pregiudizievoli alla risoluzione del contratto da parte della DA;
- ogni altra attività utile al buon andamento e al corretto svolgimento del progetto sotto il profilo tecnico (trasmissione di documentazione utile, messa a disposizione di infrastrutture, ecc.).

Spetta al Team Leader, nominato dalla DA:

- l'attività di impulso e coordinamento da operare con i riferimenti nominati dall'Amministrazione;
- il coordinamento e la pianificazione delle attività, da concordare con i referenti nominati dall'Amministrazione, con la chiara identificazione di priorità, criticità e tempi di realizzazione;
- la produzione di documentazione utile ai fini della gestione del contratto;
- il rispetto delle tempistiche concordate;
- la proposta di soluzioni migliorative;
- il contatto con le strutture e gli uffici ritenuti utili in corso di svolgimento delle attività;
- l'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione delle richieste, sia tecniche sia operative, e alla produzione dei rendiconti trimestrali, nonché la trasmissione al Responsabile del Procedimento Amministrativo;
- la supervisione delle attività;



- ogni altra azione utile al buon andamento e al corretto svolgimento delle attività.

Con particolare riferimento al dominio applicativo si precisa che la fornitura dei servizi richiesti nel presente capitolato coinvolge due stakeholder privilegiati: la “struttura a cui il servizio è diretto”, ovvero l’Ufficio Risorse Umane e Organizzazione e la “struttura che rappresenta la funzione ICT” all’interno dell’Amministrazione.

La “struttura che rappresenta la funzione ICT” all’interno dell’Amministrazione è l’Ufficio Amministrazione Digitale.

La fornitura oggetto del presente capitolato deve quindi, svilupparsi in coerenza sia con le direttive delle strutture regionali a cui il servizio è rivolto e a cui compete la definizione delle funzionalità operative, sia con le direttive dell’Ufficio Amministrazione Digitale, a cui compete la definizione degli aspetti tecnologici e la gestione tecnica degli applicativi e delle infrastrutture.

Pertanto, al fine di operare un’attività di coordinamento tra le diverse esigenze espresse dalle strutture competenti, la DA e l’Amministrazione si faranno carico di nominare le rispettive figure professionali necessarie alla conduzione del progetto, in seno alle rispettive “strutture” competenti.

Fermo restante la specificità dei compiti e gli adempimenti a essi connessi, è possibile far coincidere alcune figure professionali nella stessa persona.

6.1 Gruppo di lavoro della DA

La definizione del Gruppo di lavoro della DA è elemento fondamentale per la buona riuscita del Progetto. Determinare ruoli e responsabilità, lo schema di interazione tra di loro, oltre a fare chiarezza consente all’Amministrazione di valutare la capacità operativa ed organizzativa del team della DA.

Ciò premesso, la DA si impegna a definire, per poi mantenere per il periodo contrattuale richiesto, un gruppo di lavoro che dovrà essere altamente qualificato, coordinato dal Project Manager e/o dal Team Leader, ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

In particolare la DA si impegna a:

- assicurare con continuità, per l’intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro (libro paga, contribuzioni, assicurazioni sul lavoro, ecc.);
- certificare le loro referenze professionali;
- salvaguardare l’Amministrazione da eventuali perdite di know-how nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà della DA, sostenendo a proprio carico il periodo di affiancamento necessario per l’acquisizione delle relative



conoscenze e concordando con l'Amministrazione, il relativo piano di acquisizione delle competenze;

- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Nell'offerta tecnica, il concorrente dovrà indicare le modalità organizzative utilizzate per garantire il rispetto dei vincoli sopra citati.

6.2 Risorse Professionali

La DA deve sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività e il relativo grado di responsabilità. In ogni caso la DA dovrà fornire l'elenco del team preposto alla realizzazione dei servizi con i relativi profili professionali minimi garantiti.

L'eventuale sostituzione, di risorse o un nuovo inserimento, deve essere comunicato all'Amministrazione che si riserva la facoltà di approvare o meno la sostituzione entro 30 giorni dalla data di comunicazione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di detto personale se non dovesse soddisfare i requisiti minimi richiesti per lo specifico profilo professionale e la relativa responsabilità.

La mancata sostituzione di detto personale, entro 5 giorni dalla richiesta da parte della SA, è soggetta alle penali previste.

La DA dovrà assicurare per il personale in presidio la presenza presso gli Uffici Regionali di proprio personale nelle seguenti modalità:

I servizi di presidio on site, tramite opportuna turnazione del personale, devono essere prestati dal lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20:00, e il sabato dalle 8.00 alle 17:00. Sono, pertanto, escluse soltanto le giornate di domenica nonché quelle relative alla festività..

La DA deve garantire la reperibilità che deve essere fornita per 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno, e il personale incaricato deve essere contattabile anche da sistemi di chiamata automatica e, se richiesto, deve intervenire secondo SLA minimi.

Definizione delle figure professionali e gruppi di lavoro

La DA dovrà dettagliare il modello organizzativo, sia in termini di profili professionali che di processi, proposto sia per i servizi di gestione in presidio che in SLA, che per i servizi di manutenzione.

Per il profilo delle figure professionali da adibire all'erogazione dei servizi si deve far riferimento a quanto riportato nel Disciplinare di Gara Allegato B.