

CAPITOLATO TECNICO E CONDIZIONI DI FORNITURA

1. CONTESTO

L'Aeronautica Militare(AM) nel tempo si è dotata di due sistemi, il SIDPAM2 e il SISAM, rispettivamente per la gestione del protocollo informatico e servizio documentale e per la gestione integrata e distribuita delle informazioni di carattere sanitario presso le proprie strutture sanitarie.

Il SIDPAM2 assicura l'adempimento del servizio di protocollo a norma, nonché la gestione dei relativi flussi documentale legati ai processi lavorativi (*workflow management*). Il sistema documentale rappresenta l'espressione formale della volontà della Forza Armata (F.A.), nonché il *repository* di tutta la documentazione gestita. Il servizio supporta tutte le Aree Organizzative Omogenee (AOO) della F.A. ed è esteso alla quasi totalità dell'utenza censita a Dominio AM .

Il sistema SISAM assicura il corretto svolgimento delle visite di idoneità per il personale navigante della AM, delle altre FFAA e Corpi Armati dello Stato nonché per il personale navigante delle compagnie aeree private. Il flusso medio di visitandi per ogni istituto medico legale è di circa 150 utenti al giorno con picchi di 300 utenti nelle fasi concorsuali. Il processo di visita inizia alle ore 7.30 e pertanto l'operatività del sistema deve essere garantita a partire dalle 7.00. Il servizio viene erogato agli IMAS ma anche alle infermerie locali agli Enti e Reparti dell'AM e alle unità sanitarie presenti in teatro operativo, assicurando la corretta verifica e il controllo medico del personale militare navigante e non. Il sistema consente di ottenere l'informatizzazione dei processi di visita con la conseguente riduzione sostanziale della tempistica dedicata alle singole visite ed è completamente "paperless".

Tali sistemi sono considerati critici per la piena operatività della Forza Armata in termini di livello disponibilità, funzionalità e performance che pertanto devono essere garantiti all'utenza AM senza soluzione di continuità.

I sistemi SIDPAM2 e SISAM sono gestiti dal Reparto Sistemi Informativi Automatizzati (ReSIA) dell'AM sia con personale tecnico interno sia ricorrendo a supporto specialistico esterno assicurato da ditta. Il Reparto è inquadrato all'interno della 3^a Divisione del Comando Logistico AM e ha tre sedi:

- a) Via Appia Pignatelli, 123;
- b) Viale dell'Università, 4 e
- c) Aeroporto Mario Berardi di Pratica di Mare in località Pomezia.

L'attività oggetto della commessa si svolgerà prevalentemente, ma non esclusivamente, presso la sede indicata alla lettera a).

2. OGGETTO DELLA COMMESSA

Oggetto della presente commessa, nelle modalità dettagliate nel seguito del presente documento, è l'erogazione di un servizio di assistenza sistemistica per le attività di manutenzione correttiva, adattativa ed evolutiva, Help Desk di 2° e 3° livello del sistema informativo Documentale dell'AM (SIDPAM2) e del Servizio Informativo Sanitario dell'AM (SISAM).

3. DESCRIZIONE DEI SISTEMI SIDPAM2 E SISAM

Di seguito vengono descritti i due sistemi oggetto del supporto sistemistico richiesto.

3.1 Architettura del SIDPAM2 e principali funzionalità

L'architettura del servizio di protocollo e gestione *workflow* documentale della Forza Armata, erogato tramite il sistema SIDPAM2, è distribuita su diverse sedi geografiche attraverso sia server fisici che virtuali in ambiente VMWare, operanti con sistemi operativi Windows Server e lato client tramite il solo browser di Internet Explorer. In particolare il SIDPAM2:

- è sviluppato con architettura Java Enterprise,
- è suddiviso in tre strati software come previsto dai più moderni standard di sviluppo (pattern architetturale MVC), ovvero:
 - strato di presentazione;
 - strato di business logic;
 - strato di accesso ai dati.
- si interfaccia con sistemi e servizi esterni ad esso indispensabili per il suo corretto funzionamento ed in particolare:
 - il Dominio AM per l'autenticazione in Single-SignOn;
 - il servizio di Time Stamping Authority per la firma digitale;
 - il servizio di verifica della validità/revoca del certificato di firma;
 - i sistemi di posta elettronica istituzionale (PEI) AM e posta elettronica certificata (PEC) per lo scambio dei documenti sia con entità esterne non dotate di sistemi documentali sia via interoperabilità, secondo gli standard e formati previsti dal CNIPA, con Aree Organizzative Omogenee della AM e della pubblica amministrazione in generale;
 - il sistema di gestione dei progetti;
 - il sistema di conservazione sostitutiva a norma, individuato nel Centro Unico di Dematerializzazione Cartacea (CEDECU) di Gaeta;
 - altri sistemi che producono documenti preformattati e che utilizzano il SIDPAM2 per la protocollazione assistita attraverso una area di interscambio invocata secondo specifici parametri;
- è suddiviso in specifiche macro-aree funzionali di seguito descritte:
 - ARCHIVIO CORRENTE: è il modulo preposto alla gestione della corrispondenza in ingresso alla AOO. I documenti in entrata protocollati, solitamente seguono un flusso di lavorazione lungo catena gerarchica. Tutti i documenti sono visibili attraverso apposite "code", ovvero sezioni da cui l'utente può visualizzare i documenti ricevuti per competenza, conoscenza o trasmissione. Risultano distinte le sezioni relative ai documenti destinati all'ufficio e quelle relative ai documenti destinati allo specifico

incarico. Ogni documento può comunque essere visualizzato accedendo alle funzioni di ricerca semplice o avanzata; il sistema visualizza i metadati di riepilogo di ciascun documento che soddisfa i criteri di ricerca, ma l'accesso al dettaglio è regolato dai privilegi posseduti dall'utente e dallo specifico incarico/ufficio che ha competenza sul documento stesso. Le funzionalità di lavorazione sono le seguenti:

- Firma documenti
 - Smistamento documenti
 - Trasmissione documenti
 - Creazione liste di smistamento
 - Rifiuto di un documento
 - Eliminazione di un documento dalla coda
 - Classificazione di un documento
 - Diffusione di un documento
 - Invia Email
- **AREA DI LAVORO:** permette di comporre i documenti in uscita, avvalendosi dell'ausilio di altri documenti a supporto del processo decisionale (riferimenti, seguiti, note, ecc.). Tutti i documenti entrano a far parte di una Pratica di lavoro, che "viaggia" all'interno della AOO, attraverso il modulo di Area di lavoro. L'Area di lavoro, accessibile ad ogni incarico con apposito privilegio, comprende l'insieme di pratiche create dall'incarico stesso o per le quali quest'ultimo risulta essere destinatario di una trasmissione. La Pratica di lavoro, definita anche cartella elettronica, è un raccoglitore di documenti logicamente correlati dei quali solitamente almeno uno è destinato all'esterno della AOO. I documenti possono essere di varia tipologia e sono soggetti ad un workflow di lavorazione/approvazione che può prevedere operazioni quali approvazione, firma, coordinamento e protocollazione. Per poter accedere al dettaglio di una pratica è necessario cliccare sulla pratica di interesse, a partire da uno degli elenchi visibili all'interno del Modulo Area di lavoro. I documenti inseriti all'interno delle pratiche, se destinati al protocollo, dopo essere stati, firmati, verranno automaticamente inseriti all'interno del Registro di Protocollo. A conclusione del processo decisionale, i singoli documenti in uscita, saranno disponibili anche in Archivio corrente, previa apposizione del numero di protocollo e firma. Allo stesso tempo potranno essere ricercati all'interno dei fascicoli, per la produzione e la gestione del workflow di lavorazione delle pratiche in uscita o interne;
- **MODULO DI ACQUISIZIONE:** permette la gestione dei documenti in ingresso in un Area Organizzativa Omogenea (AOO). I documenti che possono essere acquisiti all'interno del sistema SiDPAM, sono documenti arrivati in formato cartaceo e documenti elettronici arrivati via interoperabilità (Posta Elettronica Istituzionale, PEC). Per effettuare la scansione di documenti in formato cartaceo, il sistema permette di operare con due diverse modalità:

- Scansione Endorsed: il protocollo viene generato prima della scansione, in modo che la segnatura possa essere apposta sul documento cartaceo durante la fase di scansione. Questa modalità richiede uno scanner abilitato alla modalità Endorsed e permette di acquisire un solo documento per volta, con eventuali allegati, utilizzando degli appositi separatori.
- Scansione Massiva: il protocollo viene generato dopo la scansione ed eventualmente applicato al documento cartaceo sotto forma di etichetta adesiva. Permette di acquisire più documenti (e relativi allegati) con una sola scansione, ma richiede l'utilizzo di appositi fogli separatori.
- MODULO AMMINISTRAZIONE AOO: permette di accedere alle seguenti categorie di dati:
 - Dati centralizzati: sono dati inseriti e modificati dal RESIA in qualità di Amministrazione Centrale. Questi dati vengono propagati a tutte le AOO SIDPAM con funzioni di allineamento e sono consultabili da queste ultime; dati centralizzati comprendono:
 - Dati di configurazione della AOO: parametri tecnici di configurazione dei server, delle caselle di posta e di schedulazione per invio/ricezione corrispondenza. Tra i dati di configurazione rientra anche il numero di anni di permanenza dei fascicoli in archivio corrente, prima che diventino candidati per lo spostamento in archivio di deposito
 - Titolare: voci del titolare di archivio necessarie per la creazione dei fascicoli
 - Indirizzario AOO: anagrafiche delle AOO del Ministero della Difesa e di Altri Enti
 - Tipologie di documenti: categorizzazione dei documenti indipendente dal titolare d'archivio
 - Modalità di spedizione: modalità di invio dei documenti in uscita ai destinatari esterni (es. PEC, e-mail istituzionale, posta ordinaria)
 - Tipologia di aggregazione: diverse tipologie di Aggregazione che formano i vari pacchetti di versamento
 - Categoria Doc. a trattazione controllata: diverse tipologie di documenti NCC (non classificati e controllati). La gestione dei documenti a trattazione controllata (DTC) è una funzione trasversale a diversi moduli e consiste nella gestione cifrata dei documenti trattati sul sistema SIDPAM2. In sostanza, per tali documenti vi sono dei criteri più stringenti che consentono ad utenti qualificati la visualizzazione e la trattazione con autenticazione CMD.
 - Dati modificabili: sono dati propri di ciascuna AOO ed in gestione all'Amministratore di ciascuna AOO. I dati modificabili comprendono:
 - Ruoli: raggruppamenti di privilegi assegnabili ai singoli incarichi per definire il livello di operatività nel sistema; ogni privilegio determina l'accesso ad una specifica funzionalità

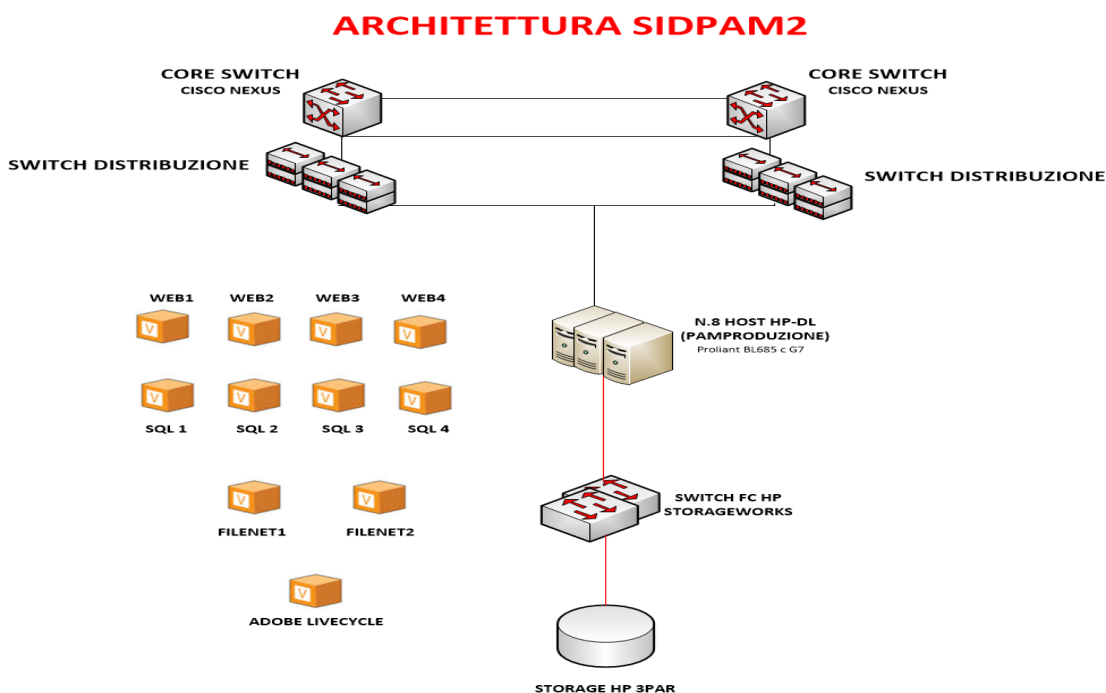
- Organigramma: organizzazione gerarchica della AOO con relativa definizione di uffici e incarichi
- Soggetti esterni: corrispondenti di tipo privato o ditte utilizzabili come mittenti di documenti in entrata o destinatari di documenti in uscita
- Liste di distribuzione: gruppi di corrispondenti utilizzati per le spedizioni in uscita per la gestione degli organigrammi di ente;
- MODULO DI CONSERVAZIONE A NORMA: permette ad un incarico dotato dei necessari privilegi di predisporre i pacchetti da inviare al sistema di Conservazione a Norma. L'utente potrà decidere quale tipologie di pacchetto di versamento creare:
 - Pacchetti di Versamento da Registro di Protocollo: scelta per la gestione dei pacchetti riguardanti il Registro di Protocollo
 - Pacchetti di Versamento da Area di Lavoro: scelta per la gestione dei pacchetti riguardanti le pratiche in Area di Lavoro;
- MODULO GESTIONE ARCHIVIO DI DEPOSITO: è uno strumento necessario per svecchiare l'archivio documentale, ovvero eliminare dalle ricerche standard tutti i documenti/fascicoli non più utilizzati per un determinato periodo di tempo; i fascicoli, inoltre, risulteranno chiusi e non potranno più essere utilizzati per la classificazione dei documenti;
- AREA DI INTERSCAMBIO: consente il passaggio di documenti da applicativi esterni a SiDPAM. Ogni utente ha una propria personale area nella quale un applicativo esterno, opportunamente modificato, può "depositare" dei documenti. La comunicazione è monodirezionale;
- MODULO PREVIEW LIGHT DI DOCUMENTI: consente una "preview leggera" trasformando automaticamente tutti documenti di testo ed i fogli di calcolo in PDF;
- è dotato di spin-off esterni quali:
 - procedure di split e fusione di aree organizzative omogenee;
 - la console per il deploy e il monitoraggio;
 - il tutorial web (una piattaforma di e-learning che permette di svolgere dei corsi on-line da parte del personale);
 - il portale che integra funzioni di monitoraggio e gestione;
- Integra al proprio interno la funzione della firma digitale, sia su singoli documenti che in modalità massiva, attraverso l'uso della Carta Multiservizi Difesa (CMD) gestita in modalità PADES, ovvero all'interno dei documenti PDF per la firma digitale dei documenti;
- si interfaccia con un servizio specifico per la generazione di chiavi critto per cifrare documenti rientranti nelle fattispecie previste dal regolamento europeo per la protezione dei dati personali, particolari e giudiziari (Regolamento CE, Parlamento Europeo 27/04/2016 n° 679, G.U. 04/05/2016.), ciò al fine di recepire funzionalmente le misure di sicurezza e protezione di tali dati, così come previste dal predetto dettato normativo. Nello specifico per tali tipologie di documenti l'accesso

prevede ulteriori misure stringenti di verifica dell'identità dei soli utenti specificatamente autorizzati attraverso l'autenticazione tramite CMD e PIN carta.

Le installazioni SIDPAM presso le AOO AM possono essere di due tipologie:

- SIDPAM2 Full, operante in enti di medio-grandi dimensioni, composta da:
 - uno o più server WEB su cui è installato il servizio SIDPAM2 eseguito da JBOSS AS 6.1.0;
 - un reverse proxy APACHE che si occupa della parte HTTPS;
 - uno o più server Database con MSSQL;
 - uno o più server FILENET P8;
 - un server Adobe Livecycle per garantire la conversione dei documenti in PDF/Ak e la generazione del BARCODE per i documenti protocollati; il sistema è basato sulla versione JAVA JDK 1.7.

Un esempio dell'installazione di tipo Full è riportata nella seguente figura:



- SIDPAM2 Light, rilasciata negli enti di piccole dimensioni avente la stessa architettura della versione FULL tranne che per la componente FILENET P8 sostituita da componenti SW sviluppati appositamente; tale versione non gestisce il versioning storico dei documenti presente solo nelle installazioni FULL.

Il backup del sistema SIDPAM2 (sia Full che Light) per tutte le installazioni è centralizzato e viene effettuato con il sistema Dell-EMC Avamar Backup disponibile presso il ReSIA.

La manutenzione del sistema viene gestita centralmente dal ReSIA mediante applicazioni realizzate per la gestione dei log ed il loro svecchiamento, così come quella dei DB viene

effettuata tramite piani di mantenimento che aggiornano gli indici e gestiscono i log transazionali.

3.2 Architettura del SISAM e principali funzionalità

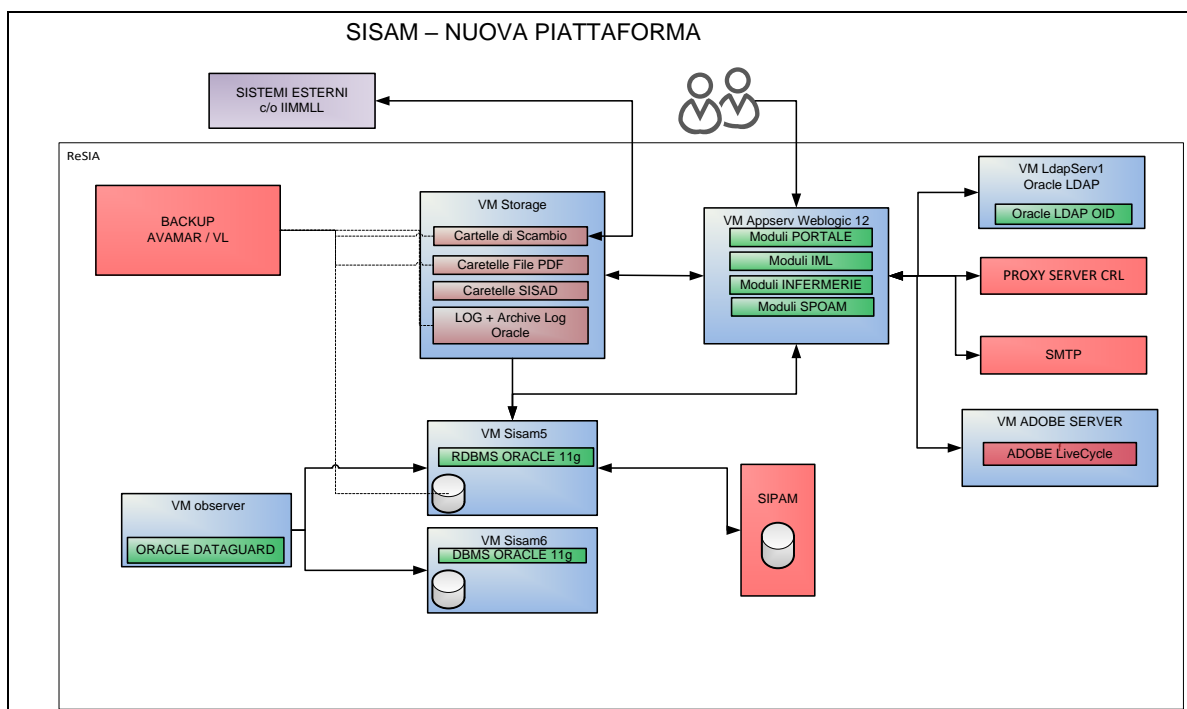
Il Sistema SISAM gestisce in modo integrato e distribuito le informazioni di carattere medico presso le strutture sanitarie dell'A.M.

Utilizzando specifiche metodiche di "encryption" garantisce la sicurezza della trasmissione delle informazioni sensibili. Attraverso l'utilizzo di opportune tecniche di "imbustamento" dei dati, provvede a indirizzarle nei vari nodi della rete, permettendo l'integrazione con gli altri sottosistemi.

La finalità del software è l'integrale gestione di un Istituto Medico Legale dal momento in cui il soggetto, o l'Ente di appartenenza, contatta lo stesso (generalmente a mezzo telefono o fax) per fissare una prenotazione di visita, al momento in cui, concluse le visite specialistiche ed analisi strumentali, viene prodotto e sottoscritto il verbale attestante una specifica idoneità professionale sia in ambito Civile che Militare. In sintesi, il sistema consente la gestione delle visite attraverso l'utilizzo della cartella medica elettronica assicurando pertanto il corretto svolgimento delle visite di idoneità per il personale militare e civile non solo della Difesa.

Il SISAM, inoltre, attraverso il modulo integrato "medico di stormo" assicura lo svolgimento della visita di idoneità in modalità "remota", sia dalle infermerie periferiche che dalle unità sanitarie presenti in teatro operativo consentendo il regolare svolgimento dell'attività operativa di volo senza soluzione di continuità.

L'architettura del SISAM, dal punto di vista sistemistico, è costituita da un server Application che utilizza Oracle Weblogic12 ed un DB Oracle 11g così come riportato nella figura seguente.



L'infrastruttura software del SISAM, in particolare, è così composta:

- Application Server: L'application server di riferimento è Oracle Weblogic 12, che utilizza la JDK 1.7. l'applicativo SISAM è scritto nel linguaggio Java j2ee;
- RDBMS: Il database di riferimento è Oracle 11g R2;
- Sistemi Operativi: Application Server e RDBMS Server sono attestati su macchine virtuali con SO Red Hat 6.4;
- Infrastruttura di firma digitale (PKI DIFESA): I servizi di firma digitale vengono erogati attraverso l'utilizzo dell'infrastruttura di PKI della Difesa, con l'utilizzo della Carta Multiservizi.
- Servizi Adobe Livecycle ES: Per la produzione dei report, la firma digitale ed i processi approvativi degli stessi viene utilizzato Adobe Livecycle ES. La firma elettronica dei documenti in formato PDF avviene all'interno del Reader Acrobat utilizzando le estensioni fornite da Adobe stessa.
- Servizi di Posta Elettronica: I servizi di posta elettronica sono garantiti attraverso l'utilizzo della infrastruttura di posta della Forza Armata.
- Servizi di Interoperabilità con il Sistema del Personale dell'AM: al fine di identificare il personale che si presenta alle visite. Tale sistema fornisce anche le Tabelle tipologiche della FA in termini di classificazione dei Dati di Servizio ed Enti di Appartenenza.
- Servizi di Interoperabilità con SYS –Esterni di Refertazione: Il SISAM è interoperabile con i sistemi di Refertazione presenti nei Reparti/Ambulatori di Radiologia, Laboratorio Analisi e Cardiologia degli Istituti di Medicina Aerospaziale mediante protocolli XML/HL7.
- Servizi di Interoperabilità con Sistema TS – MEF: Il SISAM relativamente al Modulo IMAS è interoperabile con i sistemi della Tessera Sanitaria del MEF per la trasmissione, da parte delle strutture autorizzate, dei dati delle spese sanitarie sostenute dall'assistito ai fini del 730 precompilato.

Il sistema SISAM si compone di diversi moduli applicativi, ed è attualmente operativo per le strutture sanitarie dell'AM in Italia e, limitatamente al modulo IMAS – Medico di Stormo, all'Estero. I moduli applicativi che compongono il SISAM sono tutti scritti in linguaggio di programmazione Java J2EE e poggiano sull'infrastruttura software descritta. Essi sono i seguenti:

- PORTALE SANITARIO AM

Il Portale Sanitario AM costituisce il sistema di accesso ai moduli del SISAM ed è integrato con il sistema di Identity e Access Management.

- MODULO IMAS

Il modulo IMAS supporta integralmente l'iter di visita previsto presso gli Istituti di Medicina Aerospaziali dell'Aeronautica Militare (IMAS). Tale iter è gestito dal momento in cui il soggetto, o l'Ente di appartenenza, contatta lo stesso per fissare una prenotazione di visita al momento in cui, concluse le visite specialistiche ed analisi

strumentali, viene prodotto e sottoscritto il verbale attestante una specifica idoneità professionale sia in ambito Civile che Militare.

Con tale sistema vengono gestiti anche le idoneità per i Concorsi dalle FFAA e gli Iter di Ricorso della Commissione Sanitaria d'Appello.

- MODULO CSA

Il Modulo CSA gestisce interamente il processo della Commissione Sanitaria d'Appello fino al rilascio del Giudizio definitivo della Commissione all'interessato.

- BASE DATI SANITARIA DI FA

La Banca Dati Sanitari di FA è l'insieme degli archivi contenenti le informazioni strutturate di carattere essenzialmente sanitario, relative al Personale Militare e Civile. In esso confluiscono tutti i dati trattati dai diversi Moduli applicativi che compongono il SISAM.

Il backup del sistema SISAM è centralizzato e viene effettuato con il sistema Dell-EMC Avamar Backup disponibile presso il ReSIA

4. PRESTAZIONI ATTESE

Il servizio di assistenza sistemistica del sistema SIDPAM2 e del sistema SISAM dovrà essere erogato da nr. 4 figure professionali indicate e disciplinate nel prosieguo del presente documento.

Le risorse specialistiche individuate, in particolare, saranno responsabili per i due sistemi SIDPAM2 e SISAM:

- della manutenzione correttiva, evolutiva ed adattativa del SW;
- delle attività di documentazione, test e rilascio in esercizio delle modifiche applicative
- del controllo di configurazione e del versioning
- del supporto sistemistico delle infrastrutture nelle sue componenti hardware, software di base, applicativo e data base (Hypervisor, Middleware, Database e Application Server);
- del servizio di help desk di 2°/3° Livello
- del supporto On Job Training per il personale dell'A.D.;

Su tutto il nuovo software sviluppato nell'ambito della manutenzione evolutiva e adattativa la Ditta Aggiudicataria deve assicurare la garanzia per un periodo di 12 mesi dalla data del relativo rilascio in esercizio

Prima dell'erogazione delle attività di cui sopra le figure professionali dovranno procedere alla presa in carico funzionale dei sistemi. Tale attività deve essere svolta precedentemente all'avvio dei servizi di supporto sistemistico previsti nel presente capitolato tecnico ed è ritenuta indispensabile per l'acquisizione delle conoscenze tecniche delle info strutture di cui trattasi.

La Ditta aggiudicataria dovrà, quindi, assicurare la presenza del personale tecnico specialistico responsabile della conduzione dei servizi di cui al presente capitolato tecnico, identificato e approvato dall'A.D., presso i locali del ReSIA, per un periodo non inferiore a 5 giorni lavorativi e non superiore a 30, durante il quale verranno messi a loro disposizione gli ambienti di test dei due sistemi, sotto il controllo del personale militare preposto. Tale attività, a totale carico della Ditta, non computabile nel monte giornate di supporto contrattualizzate, dovrà essere conclusa almeno entro i 5 giorni lavorativi precedenti l'avvio del servizio oggetto di gara.

A conclusione di tale fase, la ditta aggiudicataria, in contraddittorio con l'amministrazione, sottoscriverà una dichiarazione di conclusione delle attività di presa in carico dei sistemi. L'avvio dell'erogazione dei servizi di supporto sistemistico potrà avvenire solo e soltanto dopo la presa in carico dei due sistemi come su descritto.

5. MODALITÀ, LUOGHI E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le prestazioni oggetto del presente capitolato dovranno essere svolte presso le sedi del ReSIA di seguito indicate:

- via Appia Pignatelli n. 123, Roma;
- Palazzo Aeronautica in viale dell'Università, 4, Roma;
- Aeroporto Militare De Berardi presso Pratica di Mare, Pomezia (RM).

L'avvio della erogazione dei servizi, successiva alla fase di presa in carico, sarà richiesta dal Responsabile del Procedimento (RdP) o dal Direttore dell'Esecuzione (DdE) secondo un piano esecutivo redatto congiuntamente con l'Amministrazione avente di massima il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30

Tuttavia, per le figure di cui al presente Capitolato Tecnico potrebbero essere richiesti orari diversi in funzione dei ruoli loro assegnati e dei sistemi a cui il loro supporto è rivolto.

In casi di necessità, a richiesta dell'Amministrazione, l'attività potrà anche essere svolta oltre il normale orario di lavoro e in giornate non lavorative.

Al di fuori dell'orario di servizio citato, nonché durante i giorni festivi, la Ditta dovrà rendere disponibile un'utenza telefonica cellulare, dove potranno essere segnalate esigenze urgenti/inderogabili dell'Amministrazione. Su specifica richiesta del ReSIA, le attività in parola potranno essere svolte anche presso la sede della Ditta aggiudicataria. In tal caso, al termine delle attività assegnate, la Ditta aggiudicataria dovrà dare evidenza delle lavorazioni svolte presso la propria sede.

In caso di richiesta da parte dell'A.D. a intervenire in giorni festivi e orario notturno (22:00-06:00), la Ditta avrà diritto ad un bonus (**non monetizzabile**) consistente nella diminuzione del totale ore disponibili, così calcolabile:

| Tempistica erogazione | di | Addizionale |
|-------------------------------|-----------|---|
| Orario notturno (22:00-06:00) | | Addizionale del 20% su ogni ora (accredito extra di 12 minuti per ogni ora di assistenza effettivamente erogata) |
| Giorno festivo | | Addizionale del 20% su ogni ora (accredito extra di 12 minuti per ogni ora di assistenza effettivamente erogata) |

Ciascuna figura dovrà assicurare un totale di 250 giornate in un periodo massimo di 12 mesi, successivamente alla richiesta di avvio del servizio a cura del RdP/DdE.

6. PROFILI PROFESSIONALI

L'operatore economico aggiudicatario deve garantire lo svolgimento del servizio oggetto di gara da parte delle figure professionali offerte in sede di aggiudicazione della gara, ovvero di pari o superiori requisiti rispetto a quelli riportati nei CVs presentati in sede di offerta.

Eventuali sostituzioni sono disciplinate secondo la procedura descritta al punto successivo del presente documento.

7. MODALITÀ DI DESIGNAZIONE DELLE RISORSE UMANE

7.1 Sostituzione delle risorse su richiesta dell’A.D.

L’A.D. può chiedere la sostituzione delle risorse designate qualora, a suo insindacabile giudizio, esse siano ritenute non idonee durante il periodo di validità del contratto. In tal caso il contraente deve provvedere alla loro sostituzione con altre risorse di pari o superiori requisiti rispetto a quelli riportati nei CVs presentati in sede di offerta, nel ruolo assegnato, entro un massimo di 5 giorni lavorativi, a decorrere dalla ricezione, della lettera di notifica di richiesta di sostituzione della/e risorsa/e professionale/i ritenuta/e inidonea/e trasmessa via PEC, senza che ciò comporti il riconoscimento di alcun onere aggiuntivo per l’A.D.. Al fine di garantire la rapida sostituzione della risorsa ritenuta non idonea, la Ditta dovrà proporre almeno 3 CVs di pari o superiori requisiti rispetto a quelli riportati nei CVs presentati in sede di offerta nel ruolo assegnato. La nuova risorsa sarà comunque soggetta a valutazione e autorizzazione da parte dell’A.D.

Laddove i 3 CVs fossero giudicati non idonei da parte della A.D., dopo il quinto giorno lavorativo successivo alla notifica di ricusazione saranno applicate penali nella misura del 0.1% del valore della commessa per ogni giorno di ritardo nella disponibilità operativa della risorsa fino all’occorrenza massima del 10% del valore della commessa stessa. Nessun compenso sarà riconosciuto alla Ditta contraente per le prestazioni rese dal personale ricusato, a decorrere dal giorno successivo a quello della data della suddetta "notifica di ricusazione".

7.2 Sostituzione delle risorse su richiesta della Ditta

Qualora si rendesse necessario sostituire una risorsa per motivazioni non riconducibili alla volontà della A.D., il contraente deve provvedere alla loro sostituzione con altre risorse con altre risorse di pari o superiori requisiti rispetto a quelli riportati nei CVs presentati in sede di offerta, nel ruolo assegnato, entro un massimo di 5 giorni lavorativi, a decorrere dalla data di prevista sostituzione della/e risorsa/e professionale/i comunicata via PEC, senza che ciò comporti il riconoscimento di alcun onere aggiuntivo per l’A.D.. Al fine di garantire la rapida sostituzione della risorsa ritenuta non idonea, la Ditta dovrà proporre almeno 3 CVs di analogo capacità e competenza nel ruolo assegnato. La nuova risorsa sarà comunque soggetta a valutazione e autorizzazione da parte dell’A.D.

Laddove i 3 CVs fossero giudicati non idonei da parte della A.D., dopo il quinto giorno lavorativo di assenza delle risorse da sostituire, saranno applicate penali nella misura del 0.1% del valore della commessa per ogni giorno di ritardo nella disponibilità operativa della risorsa fino all’occorrenza massima del 10% del valore della commessa stessa.

7.3 Assenza delle risorse

In caso di assenza di una delle risorse professionali in parola, l’A.D. si riserva la facoltà di richiederne la sostituzione in accordo a quanto identificato al precedente punto 7.1.

8. SORVEGLIANZA TECNICA

Le attività saranno effettuate sotto il coordinamento del Direttore di Esecuzione nominato dal Responsabile del Procedimento.

9. CODICE SORGENTE

La F.A. garantirà la disponibilità del codice sorgente degli applicativi SIDPAM2 e SISAM e delle Tabelle inerenti i Data Base di riferimento, nonché delle infrastrutture Hardware e dei sistemi operativi.