

Al Direttore

Ing. Marco D'Onofrio

e p.c. **Al Dirigente Responsabile dell'Ufficio
Servizi comuni e servizi tecnici**
Ing. Giulio Margarita

**Al Dirigente Responsabile dell'Ufficio
Acquisti e Contratti**

Dott.ssa Carla Maria Caporilli

**All'Ufficio Ragioneria, contabilità e
bilancio**

loro Sedi

OGGETTO: Richiesta di Acquisto – Acquisizione del sistema di gestione delle presenze del personale ANSF.

Allegati:

1. Segnalazione di Fabbisogno prot. n. 16172 del 9 agosto 2019.
2. Scheda Tecnica con i relativi 5 allegati.

Con la Segnalazione di Fabbisogno *sub* Allegato 1, il Dirigente responsabile dell'Ufficio 5 - Servizi comuni e servizi tecnici ha evidenziato la necessità di acquisire un sistema di gestione delle presenze del personale dell'ANSF, alla luce dell'imminente scadenza dei servizi di manutenzione e supporto del software attualmente in uso e della necessità di garantire la continuità dei servizi secondo un approccio di razionalizzazione coerente al modello di consolidamento delle infrastrutture digitali delle PA indicato da AgID.

All'attualità, l'Agenzia si avvale per la gestione delle presenze del proprio personale del software Interflex 6020, il cui servizio di manutenzione e supporto, affidato alla AEON s.r.l. di Milano, è in scadenza il prossimo 31/12/2019.

Per individuare la soluzione più adeguata alle esigenze dell'ANSF, si sono prese come riferimento le indicazioni contenute nelle "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" emesse il 9/5/2019 da AgID, che al paragrafo "2.3 Valutazione comparativa" delineano il percorso da attuare.

Si evidenzia inoltre che, il percorso di trasformazione digitale dell'Agenzia ha previsto l'adozione di soluzioni cloud e la conseguente riduzione delle apparecchiature informatiche. Pertanto, al fine di evitare di incorrere in situazioni di potenziale *lock-in*

tecnologico, garantire una maggiore efficienza e comprimere i costi di gestione di infrastrutture Cloud, risulta opportuno individuare soluzioni software erogate come servizio (*Software as a Service – SaaS*).

Al riguardo si evidenzia inoltre che, come indicato da AgID, a decorrere dal 1° aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche possono acquisire esclusivamente servizi SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace di AgID, la piattaforma che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da AgID secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018.

Ad oggi, risulta pertanto improrogabile la necessità di provvedere ad un nuovo affidamento del sistema di gestione delle presenze del personale di ANSF.

Le esigenze dell'Agenzia sono rappresentate nella Scheda Tecnica allegata e, nello specifico, ai fini della continuità dell'operatività delle attività istituzionali e strumentali di ANSF, è necessario acquisire il servizio di erogazione in modalità Cloud – SaaS, web-based, basato su un'unica banca dati centralizzata comprensivo della fornitura in noleggio dei terminali di rilevazione.

L'affidamento deve includere:

- a) Fornitura, in noleggio dei terminali di rilevazione delle presenze;
- b) Fornitura di un sistema di gestione delle presenze in modalità SaaS per la gestione integrata di specifiche informazioni legate al personale ANSF;
- c) Servizi di manutenzione, assistenza e supporto comprensivi di:
 - installazione, configurazione dei terminali di rilevazione delle presenze,
 - configurazione del sistema SaaS e sua integrazione con i terminali,
 - formazione all'uso dell'applicativo e affiancamento, ivi inclusa la fornitura di materiale di supporto quali manuali d'uso dell'applicativo in duplice versione, completo per le risorse dell'Ufficio RU e semplificato per i dipendenti ANSF;
 - manutenzione e assistenza per i terminali;
 - manutenzione e assistenza per il software.
- d) Servizi opzionali a richiesta di ANSF di:
 - migrazione dello storico dei dati dall'sistema attualmente in uso;
 - supporto specialistico per possibili sviluppi integrativi,

Per la predetta acquisizione, per la durata di 36 mesi – oltre i tempi (massimo 30 giorni) necessari per l'installazione dei terminali di rilevazione presenze, l'attivazione del sistema e il pronti al collaudo (che dovrà essere dichiarato dal fornitore entro 20 giorni massimo dalla sottoscrizione del contratto) e per il collaudo e l'attivazione definitiva del sistema (massimo 10 giorni dal pronti al collaudo) - decorrenti dal giorno successivo la data di scadenza del precedente contratto (31/12/2019), l'importo di spesa complessivo stimato è pari a Euro **60.000** così suddivisi:

- Euro **53.600,00** (cinquantatremilaseicento/00), IVA esclusa, per le forniture e i servizi di cui alle lettere a), b) e c);
- Euro **6.400,00** (seimilaquattrocento/00), IVA esclusa, massimo per i servizi opzionali di cui alla lettera d), da erogarsi a consumo sulla base di quantità massime pari a:
 - Architetto n. 2 giornate per euro 600/giorno (IVA esclusa);
 - Sistemista senior n. 4 giornate per euro 500/giorno (IVA esclusa);
 - Sistemista n. 8 giornate per euro 400/giorno (IVA esclusa).

Per la copertura finanziaria dell'acquisizione, è stata confermata la disponibilità da parte dell'Ufficio Ragioneria, contabilità e bilancio dell'ANSF nell'ambito del capitolo di spesa "002.02.03.02.002. Acquisizione software e manutenzione evolutiva".

Per tutto quanto sopra,

i) visti:

- il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 "Codice dei Contratti pubblici" come, corretto e rinominato dal D.Lgs. n. 56/2017 e da ultimo modificato dal D.L. n. 32 del 18 aprile 2019 (convertito con modificazioni dalla Legge 14 giugno 2019, n. 55);
- il D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207, per la parte allo stato applicabile;
- il D.L. 28 settembre 2018, n. 109, convertito con modificazioni dalla Legge 16 novembre 2018, n. 130; nonché il D.Lgs 14 maggio 2019 n. 50, recante "Attuazione della Direttiva (UE) 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2016 sulla sicurezza delle ferrovie (rifusione)";
- il D.P.R. 3 marzo 2009, n. 36;
- l'art. 1, commi 512 e ss. della Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di Stabilità per il 2016) e l'ulteriore normativa in materia di razionalizzazione della spesa pubblica;
- il D.D. ANSF Prot. n. 0010791 del 28 giugno 2018, di adozione del "Regolamento acquisti dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie";
- il D.D. prot. n. 0013999 del 20/12/2017 (Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo superiore a 40 mila euro anni 2018 - 2019 e aggiornamento anno 2017 ex art. 21, comma 6, del D.Lgs, n. 50/2016) come da ultimo modificato con D.D. prot. n. 0013155 del 03/07/2019;

ii) considerato che la scadenza del contratto in corso di esecuzione relativo alla fornitura del software per la gestione delle presenze del personale ANSF è fissata per il prossimo 31 dicembre 2019 e pertanto ad oggi, risulta improrogabile la necessità di provvedere ad un nuovo affidamento del sistema software per la gestione delle presenze del personale ANSF in quanto prossimo alla scadenza;

iii) considerato che allo stato quanto necessario per l'esigenza ANSF non è disponibile uno strumento di negoziazione Consip S.p.A. (Convenzione, Accordo Quadro, Contratto Quadro, ecc.) cui poter accedere, ma la stessa può essere soddisfatta mediante un approvvigionamento attraverso il MePA;

iv) vista l'entità del fabbisogno della fornitura dei servizi dettagliati nella Segnalazione di Fabbisogno e nella Scheda tecnica qui allegate, pari ad una stima massima complessiva di Euro **60.000,00=**, oltre IVA,

iv) considerato che l'affidamento in oggetto, essendo superiore ai Euro 40.000, risulta già inserito nel Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo unitario stimato pari o superiore a Euro 40.000 di cui all'art. 21, comma 6, del D. Lgs. n. 50/2016, approvato con Decreto ANSF prot. n. 0000342 del 08/01/2019 e come da ultimo modificato con D.D. prot. n. 0013155 del 03/07/2019 alla voce "Nuovo sistema di gestione delle presenze", si ritiene di procedere:

all'acquisizione del servizio di fornitura in modalità Cloud – SaaS del software per la gestione delle presenze del personale di ANSF, come meglio descritto nella Segnalazione di Fabbisogno e nella Scheda tecnica qui allegate, e ciò al fine di

Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie
Via Alamanni, 2 50123 – FIRENZE Italia

Tel.+39 055 2989701- 02 +39 06 41582379 + 39 06 48880621 Fax +39 055 2382509
www.ansf.gov.it agenzia.sicurezza@ansf.gov.it agenzia.sicurezza@pec.ansf.gov.it
codice fiscale 94165250484

soddisfare il fabbisogno dell'Agenzia per 36 mesi – mesi – oltre i tempi (massimo 30 giorni) necessari per l'installazione dei terminali di rilevazione presenze, l'attivazione del sistema e il pronti al collaudo (che dovrà essere dichiarato dal fornitore entro 20 giorni massimo dalla sottoscrizione del contratto) e per il collaudo e l'attivazione definitiva del sistema (massimo 10 giorni dal pronti al collaudo) - decorrenti dal giorno successivo la data di scadenza del precedente contratto (31/12/2019). Si procederà attraverso il MePA con una procedura ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b, D.Lgs. n. 50/2016, aggiudicata al prezzo più basso ricorrendo i presupposto dell'art. 95, comma 4, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016.

Si propone la nomina a Responsabile del Procedimento per l'acquisizione in oggetto e per l'esecuzione del contratto il Dott. Emiliano Innocenti, con i compiti di cui all'art. 31 D.Lgs. n. 50/2016, alle Linee Guida ANAC n. 3, come aggiornate con Deliberazione del Consiglio ANAC n. 1007 del 11/10/2017, ed alle specifiche del presente atto secondo quanto verrà indicato nella Determina a contrarre, nonché di Punto Istruttore, al fine di operare sul MePA.

Si propone altresì di incaricare la Dott.ssa Simona Senatori, quale supporto dell'Ufficio Risorse umane al Responsabile del Procedimento, per le fasi di avvio ed attuazione del servizio.

Il Dirigente

Dott. Rex De Bono



DE BONO REX
AGENZIA
NAZIONALE PER
LA SICUREZZA
DELLE
FERROVIE
(ANSF)
20.09.2019
14:35:02 UTC

Al Responsabile del Settore
Amministrazione, affari legali e finanza
Dottor Rex De Bono

e p.c. **Alla Dirigente responsabile dell'Ufficio**
Acquisti e contratti
Dottoressa Carla Maria Caporilli

Alla Dirigente responsabile dell'Ufficio
Risorse umane
Dottoressa Francesca Marra

All'Ufficio Ragioneria, contabilità e bilancio

Oggetto: SEGNALAZIONE DI FABBISOGNO – Acquisizione del sistema di gestione delle presenze del personale ANSF.

Allegati: 1 (Scheda tecnica del servizio in oggetto).

a) Individuazione dell'esigenza

Per la gestione del personale l'ANSF utilizza il software Interflex 6020, il cui servizio di manutenzione e supporto, affidato alla AEON s.r.l. di Milano, è in scadenza il prossimo 31/12/2019.

Di tale software l'Agenzia utilizza sia la parte "core", di cui è stata acquisita la licenza per il solo utilizzo a tempo indeterminato, sia le integrazioni sviluppate nel tempo da AEON su richiesta dell'ANSF (quali la gestione delle timbrature del personale o il modulo per la gestione delle spese di missione). L'Agenzia al momento gestisce tale software su server propri, avvalendosi di un contratto di assistenza e manutenzione applicativa in scadenza il 31/12/2019.

Risulta pertanto indispensabile, alla luce dell'imminente scadenza dei servizi di manutenzione e supporto del software Interflex 6020, della necessità di garantire la continuità dei servizi e di rispondere al modello AgID di procedere ad un affidamento per un nuovo sistema software per la gestione delle presenze del personale di ANSF.

L'Agenzia sin dalla sua costituzione ha adottato soluzioni per supportare i processi di sua competenza con idonei sistemi informativi tramite i quali gestire le procedure e le informazioni prodotte, utilizzato un approccio di razionalizzazione coerente al modello di consolidamento delle infrastrutture digitali delle PA indicato da AgID.

In tale ottica l'Agenzia negli ultimi anni ha adottato soluzioni orientate al Cloud, così da aumentare la qualità dei servizi offerti in termini di sicurezza, resilienza, efficienza energetica e business continuity e minimizzato le apparecchiature informatiche installate presso i propri Data Center.

Per individuare la soluzione più adeguata alle esigenze dell'ANSF, si sono prese a riferimento le indicazioni contenute nelle "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le

pubbliche amministrazioni" emesse il 9/5/2019 da AgID, che al paragrafo "2.3 Valutazione comparativa" delineano il percorso da attuare.

In particolare una volta analizzate le diverse tipologie di soluzioni disponibili sul mercato:

- a) *software sviluppato per conto della pubblica amministrazione;*
- b) *riutilizzo di software o parti di esso sviluppati per conto della pubblica amministrazione;*
- c) *software libero o a codice sorgente aperto;*
- d) *software fruibile in modalità cloud computing;*
- e) *software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso;*
- f) *software combinazione delle precedenti soluzioni.»*

e tenuto conto:

- dell'esigenza attuale e specifica di ANSF, di provvedere quanto prima all'approvvigionamento di una soluzione software per la gestione delle presenze del personale di ANSF;
- che tale soluzione verrà successivamente inserita in un sistema integrato più ampio (i cui servizi di sviluppo e manutenzione verranno affidati tramite una procedura di gestione del patrimonio applicativo dell'Agenzia);
- che acquisire la soluzione in oggetto tramite servizi di sviluppo software ad hoc risulterebbe di non immediato utilizzo per l'Agenzia e non economico considerato che visto che impegnerebbe tutte le tipologie di costi sopra elencati,

si propone di procedere all'acquisto di una soluzione di mercato, standardizzata, che consente in tal caso di ricorrere a economie di scala.

Si evidenzia inoltre che, il percorso di trasformazione digitale dell'Agenzia ha previsto l'adozione di soluzioni cloud e la conseguente riduzione delle apparecchiature informatiche. Per tanto al fine di evitare di incorrere in situazioni di potenziale lock-in tecnologico, garantire una maggiore efficienza e comprimere i costi di gestione di infrastrutture Cloud, risulta opportuno individuare soluzioni software erogate come servizio (Software as a Service – SaaS).

Al riguardo si evidenzia inoltre che, come indicato da AgID, a decorrere dal 1° aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche possono acquisire esclusivamente servizi SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace di AgID, la piattaforma che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da AgID secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018.

Per le modalità di acquisizione da soggetti privati dei servizi Cloud qualificati, occorre fare riferimento alla normativa vigente in tema di *procurement* delle pubbliche amministrazioni (Codice degli appalti) e agli strumenti delle centrali di committenza come, ad esempio, il Mercato elettronico della PA (MEPA) di CONSIP accessibile tramite il portale www.acquistinretepa.it.

A questo proposito, sul sito [www.acquistinretepa](http://www.acquistinretepa.it) della Consip è stato pubblicato un comunicato "Comunicato Servizi Cloud AgID", nel quale viene indicato che dal 1° aprile 2019 "le Pubbliche Amministrazioni centrali e locali possono acquisire servizi cloud sulla piattaforma Acquisti in rete solo se presenti nel **"Catalogo dei servizi Cloud qualificati per la PA" di AgID.**

Sono in corso pertanto le seguenti attività sui diversi strumenti di acquisto coinvolti:

- MEPA - Servizi per l'Information & Communication Technology
L'attuale catalogo dei Servizi Cloud del Mercato Elettronico è sospeso. Nel periodo di sospensione del catalogo le Amministrazioni possono negoziare i servizi cloud

attraverso l'utilizzo della Scheda RDO/TD Servizi per *l'Information Communication, Technology*.

Il Capitolato tecnico della Categoria Servizi per *l'Information Communication Technology* è in corso di aggiornamento per recepire le circolari AGID.

- Sistema dinamico ICT/SDAPA: il Capitolato tecnico del Bando istitutivo del Sistema dinamico di acquisizione ICT SDAPA – e nello specifico la parte relativa alla Categoria Merceologica Servizi Cloud – recepisce le circolari AGID."

b) Oggetto dell'affidamento

Oggetto dell'affidamento è il sistema di gestione delle presenze del personale dell'ANSF. Tale affidamento deve prevedere:

- a) Fornitura, in noleggio, dei terminali di rilevazione delle presenze;
- b) Fornitura di un sistema di gestione delle presenze in modalità SaaS per la gestione integrata di specifiche informazioni legate al personale ANSF
- c) Servizi di manutenzione, assistenza e supporto comprensivi di:
 - Installazione, configurazione dei terminali di rilevazione delle presenze,
 - configurazione del sistema SaaS e sua integrazione con i terminali,
 - formazione all'uso dell'applicativo e affiancamento, ivi inclusa la fornitura di materiale di supporto quali manuali d'uso dell'applicativo in duplice versione, completo per le risorse dell'Ufficio RU e semplificato per i dipendenti ANSF;
 - manutenzione e assistenza per i terminali;
 - manutenzione e assistenza per il software.
- d) Servizi opzionali a richiesta di ANSF di:
 - migrazione dello storico dei dati dall'sistema attualmente in uso;
 - supporto specialistico per possibili sviluppi integrativi.

c) Specifiche tecniche

Per le specifiche tecniche di dettaglio si rimanda alla scheda tecnica allegata.

Il sistema fornito dovrà essere interoperabile e integrabile con gli altri applicativi in uso presso l'Agenzia o di futura acquisizione.

Alla scadenza del contratto il fornitore dovrà rendere disponibili i dati registrati ed elaborati nel periodo di validità del contratto stesso nei formati comunemente utilizzabili al fine di poter essere esportati ed eventualmente utilizzati con altri software.

d) Durata e valore dell'affidamento

L'affidamento dovrà avere una durata pari a 36 mesi – oltre i tempi (massimo 30 giorni) necessari per l'installazione dei terminali di rilevazione presenze, l'attivazione del sistema e il pronti al collaudo (che dovrà essere dichiarato dal fornitore entro 20 giorni massimo dalla sottoscrizione del contratto) e per il collaudo e l'attivazione definitiva del sistema (massimo 10 giorni dal pronti al collaudo) - decorrenti dal giorno successivo la data di scadenza del precedente contratto (31/12/2019).

Si precisa che il tempo massimo di 30 giorni necessari per l'installazione dei terminali di rilevazione presenze, per il collaudo e l'attivazione del sistema include 20 giorni massimo per nei pronti al collaudo dei terminali forniti ed attivazione del sistema fornito entro il termine di 20 giorni solari decorrenti dalla sottoscrizione del contratto. Il collaudo sarà effettuato entro i 10 giorni successivi al "pronti al collaudo";

Il valore massimo stimato dell'appalto è pari a:

- euro 53.600,00 (cinquantatremilasicento/00), IVA esclusa, per le forniture e i servizi di cui alle lettere a), b) e c);
- euro 6.400,00 (seimilaquattrocento/00), IVA esclusa, massimo, per i servizi opzionali di cui alla lettera d), da erogarsi a consumo sulla base di tariffe giornaliere e relative quantità pari a:
 - Architetto n. 2 giornate per euro 600/giorno (IVA esclusa),
 - Sistemista senior n. 4 giornate per euro 500/giorno (IVA esclusa),
 - Sistemista n. 8 giornate per euro 400/giorno (IVA esclusa).

e) Presenza negli strumenti di pianificazione

L'affidamento in oggetto risulta inserito nel Programma biennale degli acquisti di beni e servizi di importo unitario stimato pari o superiore a 40.000 euro. Anni 2019 - 2020 e relativo aggiornamento annuale Anno 2018 di cui all'art. 21, comma 6, del D. Lgs. 18 aprile 2016, n.50, approvato con Decreto ANSF prot. n. 0000342 del 08/01/2019 e successivamente modificato con Decreti ANSF prot. n. 0002555 del 08/02/2019, n. 007631 del 15/04/2019, n. 12525 del 25/06/2019 e n. 13155 del 3/07/2019 alla voce "Nuovo sistema di gestione delle presenze".

f) Copertura finanziaria

L'Ufficio Ragioneria, contabilità e bilancio ha confermato la copertura finanziaria dell'acquisizione nell'ambito del capitolo di spesa "002.02.03.02.002. Acquisizione software e manutenzione evolutiva".

Il Dirigente
Ingegnere Giulio Margarita



MARGARITA GIULIO
AGENZIA NAZIONALE
PER LA SICUREZZA
DELLE FERROVIE
(ANSF)
09.08.2019 11:03:37
UTC

SCHEDA TECNICA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLE PRESENZE DEL PERSONALE ANSF

1. PREMESSA

L'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie (ANSF) ha la necessità di acquisire un nuovo sistema di gestione delle presenze del proprio personale. L'affidamento prevede un servizio erogato in modalità SaaS (Software as a Service) del software e la correlata fornitura dei terminali di rilevazione presenze.

Il presente documento descrive le specifiche tecniche e i requisiti che dovranno essere rispettati dalla soluzione offerta dall'operatore aggiudicatario.

2. CONTESTO NORMATIVO E ORGANIZZATIVO

L'ANSF è stata istituita, con sede in Firenze, sulla base dell'articolo 4 del D. Lgs. 10 agosto 2007, n. 162 di recepimento della direttiva 2004/49/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 (direttiva relativa alla sicurezza delle ferrovie comunitarie). L'ANSF ha avviato la propria operatività dal 16 giugno 2008. Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) esercita una funzione di vigilanza sull'operato dell'ANSF ed espleta anche i controlli di legge previsti in relazione alla forma giuridica individuata per l'ANSF stessa.

Ai sensi di quanto sopra l'ANSF fornisce agli operatori ferroviari i principi e i criteri in materia di sicurezza della circolazione ferroviaria, vigila perché siano mantenuti gli attuali livelli di sicurezza, promuove il costante miglioramento in relazione al progresso tecnico e scientifico, garantisce un trattamento equo e non discriminatorio a tutti i soggetti interessati alla produzione di trasporti ferroviari e contribuisce all'armonizzazione delle norme di sicurezza nazionali e internazionali favorendo l'interoperabilità della rete ferroviaria Europea.

Negli ultimi anni l'ANSF è stata interessata da evoluzioni di carattere normativo per le quali è nel prossimo futuro è prevista una complessa e completa trasformazione nella propria organizzazione.

L'art. 12 del Decreto Legge n. 109/2018, infatti, convertito con la Legge n. 130/2018 ("Disposizioni urgenti per la città di Genova, la sicurezza della rete nazionale delle infrastrutture e dei trasporti, gli eventi sismici del 2016 e 2017, il lavoro e le altre emergenze"), ha previsto, a decorrere dal 1° gennaio 2019, l'istituzione dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA), estendendo anche alla sicurezza delle infrastrutture stradali il modello operativo di ANSF. Lo stesso articolo 12 ha previsto una articolata fase di start - up della nuova ANSFISA, al termine della quale è prevista la soppressione di ANSF e l'attribuzione delle relative funzioni alla nuova Agenzia, destinata a succedere a titolo universale ad ANSF, acquisendone le risorse umane, strumentali e finanziarie; a conclusione di tale percorso, ai sensi del comma 19 dello stesso articolo, con apposito decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, sarà dichiarata la piena operatività di ANSFISA.

Con riferimento al settore ferroviario, l'art. 12 ha attribuito ad ANSFISA i compiti e le funzioni già previsti per ANSF dal decreto legislativo 10 agosto 2007, n. 162 e pertanto la competenza sull'intero sistema ferroviario nazionale, secondo quanto previsto agli articoli 2 e 3, comma 1, lettera a), del citato decreto legislativo, e fatto salvo quanto previsto all'articolo 2, comma 3, del medesimo decreto legislativo n. 162 del 2007. L'Agenzia svolge anche i compiti di regolamentazione tecnica di cui all'articolo 6 del decreto legislativo 10 agosto 2007, n. 162 (art. 12, comma 3).

Il 16 giugno 2019 ed il 26 giugno 2019 sono entrati in vigore rispettivamente il Decreto Legislativo 14 maggio 2019, n. 50, "Attuazione della direttiva 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, sulla sicurezza delle ferrovie", e il Decreto legislativo 14 maggio 2019, n. 57, "Attuazione della Direttiva UE 2016/797 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2016, relativa all'interoperabilità del sistema ferroviario dell'Unione europea (rifusione)".

L'articolo 31, comma 6, del Decreto legislativo 14 maggio 2019, n.50, in linea con quanto previsto dal citato decreto-legge 28 settembre 2018, n. 109, convertito con legge 16 novembre 2018, n. 130, dispone che, nelle more della piena operatività di ANSFISA, le funzioni e le competenze ad essa attribuite dai due decreti di recepimento continuano ad essere svolte dall'ANSF.

Con il recepimento delle due direttive cambiano sostanzialmente i ruoli e le competenze dell'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie (ERA) e delle autorità nazionali per la sicurezza degli Stati membri che hanno recepito a giugno 2019 il pilastro tecnico del 4° pacchetto ferroviario e si completa l'attuazione del "quarto pacchetto ferroviario", che innova profondamente il quadro regolamentare nel settore ferroviario, favorendo la creazione di uno spazio ferroviario unico europeo.

2.1 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa dell'ANSF è delineata dal D.P.R. n. 35/2009, recante il regolamento di organizzazione dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

L'ANSF ha un unico Centro di Responsabilità Amministrativa rappresentato dal Direttore ed è organizzata in 6 Settori.

Nell'ambito dei Settori sono istituiti 27 Uffici, declinati come rappresentato nella tabella sottostante.

SETTORI	UFFICI
Settore 1 Amministrazione, Affari Legali e Finanza	Ufficio 1 - Ragioneria, Contabilità e Bilancio
	Ufficio 2 - Acquisti e Contratti
	Ufficio 3 - Risorse Umane
	Ufficio 4 - Procedimenti disciplinari, affari legali e generali
	Ufficio 5 - Servizi comuni e servizi tecnici
Settore 2 Monitoraggio, banche dati e rapporti istituzionali	Ufficio 1 - Monitoraggio
	Ufficio 2 - Registri e banche dati
	Ufficio 3 - Relazioni istituzionali
	Ufficio 4 - Archivi standard tecnici
Settore 3 Norme di Esercizio	Ufficio 1 - Norme d'esercizio
	Ufficio 2 - Formazione
	Ufficio 3 - Standard di sicurezza e Analisi del rischio
Settore 4 Standard Tecnici	Ufficio 1 - Standard tecnici Veicoli
	Ufficio 2 - Standard tecnici dei sottosistemi strutturali Comando Controllo e Segnalamento
	Ufficio 3 - Ricerca e Sviluppo
	Ufficio 4 - Analisi tecnica Veicoli
	Ufficio 5 - Analisi tecnica Sottosistemi strutturali di terra
Settore 5 Autorizzazioni e Certificazioni	Ufficio 1 - Veicoli complessi a composizione bloccata e A V
	Ufficio 2 - Veicoli convenzionali da manovra e mezzi d'opera
	Ufficio 3 - Sottosistemi strutturali infrastruttura ed energia
	Ufficio 4 - Sottosistemi strutturali comando controllo e segnalamento
	Ufficio 5 - Certificazioni ed Autorizzazioni di sicurezza
Settore 6 Ispettorato e	Ufficio 1 - Analisi eventi incidentali

Controlli	Ufficio 2 - Ispezioni sul sistema ferroviario
	Ufficio 3 - Audit di processo
	Ufficio 4 - Controllo sui sistemi di gestione della sicurezza

L'ANSF ha 10 sedi sul territorio nelle città di Firenze, Roma, Genova, Milano, Torino, Bologna, Venezia, Ancona, Bari, Napoli.

Il personale¹ è suddiviso in:

- 4 aree professionali - Dirigenti, Professionisti, Tecnici e Amministrativi;
- 14 dirigenti di II fascia, di cui 4 Responsabili di Settore;
- 101 unità di personale non dirigenziale, di cui 25 appartenenti all'Area dei Professionisti, 31 all'Area Amministrativa (di cui 3 unità in posizione di comando da altra amministrazione e 1 unità in posizione di comando presso altra amministrazione), 45 all'Area Tecnica.

3. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

L'affidamento in oggetto prevede:

- Fornitura, in noleggio dei terminali di rilevazione delle presenze;
- Fornitura di un sistema di gestione delle presenze in modalità SaaS per la gestione integrata di specifiche informazioni legate al personale ANSF;
- Servizi di manutenzione, assistenza e supporto;
- Servizi opzionali.

Il software dovrà essere fornito in modalità Cloud - SaaS, web-based e basato su un'unica banca dati centralizzata.

L'affidamento in oggetto si uniforma alla strategia Cloud della Pubblica Amministrazione nata per favorire l'adozione del modello del cloud computing nelle Pubbliche Amministrazioni italiane, in linea con le indicazioni della Strategia per la Crescita digitale del Paese e con le previsioni del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 - 2021.

La strategia Cloud delineata da AgID prevede un percorso di qualificazione per i soggetti pubblici e privati che intendono fornire infrastrutture e servizi Cloud alla Pubblica Amministrazione, affinché si adottino servizi e infrastrutture di cloud computing omogenei, rispettando elevati standard di sicurezza, efficienza ed affidabilità, in linea con le previsioni delle circolari AgID n.2 e n. 3 del 9 aprile 2018.

A tal proposito gli ultimi comunicati emessi dall'Agenzia per l'Italia Digitale, prevedono che a partire dal 1° aprile 2019 le Pubbliche Amministrazioni possano acquisire esclusivamente servizi cloud qualificati da AgID.

In tale ambito è stata selezionata la modalità "SaaS First", garantendo in questo modo la flessibilità e scalabilità della soluzione, la rapidità di implementazione e la semplificazione della gestione dell'infrastruttura tecnologica.

Pertanto, si richiede che il servizio Cloud - SaaS offerto sia tra quelli qualificati da AgID e pubblicati nel "Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati - Cloud Marketplace AgID" (<https://cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/index.html>).

3.1 Requisiti generali del sistema

Il sistema dovrà garantire il rispetto dei seguenti requisiti:

- Modularità:** Il sistema si dovrà snodare attraverso una serie di moduli che permettano di gestire diversi processi afferenti alla gestione delle risorse umane, lungo le varie dimensioni informative e durante tutto il percorso lavorativo del

¹ Dati al 31/01/2019

dipendente all'interno dell'Agenzia. Ogni singola funzionalità del sistema deve essere accessibile sia in modo autonomo che in modo integrato nella piattaforma e la possibilità di accrescere le prestazioni del sistema deve avvenire aggiungendo nuovi componenti o ridondando quelli già esistenti.

- b) Integrazione:** il sistema deve assicurare un interscambio fra i flussi informativi nell'ambito di tutte le unità interessate alle informazioni, assicurando che i dati vengano forniti in entrata una sola volta e le risorse informatiche distribuite in uffici diversi e condivise da più stazioni di lavoro.
- c) Flessibilità innovativa:** All'interno del sistema deve essere facile introdurre elementi/componenti innovativi risultanti dall'evoluzione della tecnologia o dalle mutazioni di norme, regole e processi che regolano il flusso di lavoro.
- d) Personalizzazione:** Il sistema deve consentire un grado di flessibilità funzionale al recepimento di richieste di sviluppo custom o personalizzazione.
- e) Compatibilità con gli applicativi più diffusi:** Il sistema deve interoperare e cooperare, integrandosi, con gli applicativi di protocollo informatico e gestione documentale maggiormente diffusi sul mercato, ad esempio tramite meccanismi di web-services.
- f) Portabilità:** Il sistema deve poter utilizzare sistemi operativi in grado di sfruttare le potenzialità applicative su elaboratori appartenenti a famiglie diverse di fornitori diversi, in modo da garantire l'esercibilità del sistema su di un maggior numero di piattaforme.
- g) Sicurezza:** Il sistema deve recepire quanto previsto nelle Regole Tecniche in materia di sicurezza informatica dei dati, dei sistemi e delle infrastrutture.
- h) Storizzazione dei dati:** il sistema deve consentire la memorizzazione dei dati in funzione del momento di inserimento.
- i) Migrazione dati:** il sistema deve consentire di trasferire in maniera massiva dati provenienti da altri applicativi ed essere in grado a sua volta di poter trasferire i dati verso l'esterno.
- j) Repository documentale:** il sistema deve fornire la possibilità di una conservazione e una rapida e sicura fruizione dei documenti in formato digitale.
- k) Profilazione utenze:** Il sistema deve consentire la gestione degli Utenti e dei loro accessi, al fine di consentire di gestire la sicurezza, i ruoli e i profili di accesso.

3.2 Fornitura in noleggio dei terminali di rilevazione delle presenze

La rilevazione delle presenze, e dunque delle ore lavorative per tutto il personale dell'Agenzia, dovrà avvenire mediante il riconoscimento automatico ed univoco di ciascun dipendente da effettuarsi tramite l'interfacciamento tra i badge elettronico e gli appositi terminali di rilevazione presenze.

Dovranno essere forniti in noleggio 18 terminali, di cui 8 con capacità di trasmissione dei dati delle timbrature tramite collegamento GSM che dovranno essere installati ed opportunamente configurati nelle sedi dell'Agenzia come indicato nella sottostante tabella:

sede	quanti	indirizzo
Ancona	1 GSM	Via Guglielmo Marconi 44 - 60125 ANCONA
Bari	1 GSM	Corso Italia Strada interna FS n.21B - 70123 BARI
Bologna	1 GSM	STAZIONE BOLOGNA CENTRALE
Fi-Alamanni4	1	Via Luigi Alamanni 4 - 50123 FIRENZE
FI-Alamanni2	5	Via Luigi Alamanni 2 - 50123 FIRENZE
Genova	1 GSM	Piazza Acquaverde 4 c/o RFI DTP - 16126 GENOVA

Milano	1 GSM	Piazza Duca d'Aosta 1 - 20124 MILANO
Napoli	1 GSM	STAZIONE NAPOLI CENTRALE - Fabbricato FS A1 - Impianto Equipaggi Servizi Base - 2°
RM-Caraci	2	Via Giuseppe Caraci 36 - 00157 ROMA
RM-Giolitti	2	Via Giovanni Giolitti 42 - 00185 ROMA
Torino	1 GSM	Via Nizza 16 - 10125 TORINO
Venezia	1 GSM	Piazzale Favaretti 1 c/o CABINA EX ACEI - 30171
TOTALE	18	

Di seguito si riportano i requisiti minimi richiesti per i terminali:

- Garanzia dell'integrità dei dati, anche tramite l'utilizzo di sistemi di criptatura;
- Display illuminato
- Tastiera
- Segnalatore acustico
- Tecnologia di lettura RFID o similare;
- Orologio - datario ad alta precisione
- Relè per apertura porta (per 2 dispositivi non GSM dei 18)
- Batteria interna per funzionamento anche in mancanza di alimentazione per 8 ore.

I dati provenienti dai terminali dovranno essere integrati nel sistema di gestione delle presenze, storicizzabili e esportabili per qualsiasi esigenza dell'Agenzia.

Per tutta la durata del contratto dovrà inoltre essere garantita la gestione e manutenzione dei terminali.

3.3 Fornitura di un software di gestione delle presenze in modalità SaaS

L'operatore aggiudicatario dovrà fornire un software in modalità SaaS, comprensivo del relativo servizio di manutenzione ordinaria e aggiornamento, che consenta di governare le attività legate alla gestione del personale e di garantire la copertura dei seguenti processi:

- a) Gestione delle presenze;
- b) Gestione missioni e note spese;
- c) Gestione del fascicolo del dipendente.

3.3.1 Gestione delle presenze

In riferimento alla gestione delle presenze dovranno essere garantite le seguenti funzionalità:

- Gestione del badge elettronico dei dipendenti;
- Gestione dei dati riferibili ad ogni dipendente, compresi i dirigenti, nell'ottica dell'assegnazione agli uffici e ai dirigenti di riferimento per tutti i sistemi di autorizzazione e per la reportistica;
- Previsione di un sistema di profilazioni specifiche per i dirigenti e per gli addetti RU;
- Gestione e monitoraggio delle ore lavorative di tutto il personale;
- Previsione di programmi orari diversificati per Tecnici e Amministrativi e per Professionisti e Dirigenti in virtù dei diversi CCNL (CCNL Funzioni Centrali, CCNL ENAC per Dirigenti e Professionisti);
- Verifica in tempo reale della presenza del singolo dipendente e di tutti i dipendenti;
- Acquisizione timbrature;
- Rilevazione e evidenza Calcolo anomalie di presenza/assenza;

- Gestione causali e giustificativi di presenza/assenza con personalizzazione delle motivazioni di assenza;
- Aggiornamento ed assistenza per l'implementazione a sistema degli istituti previsti dai CCNL in essere ed in sede di rinnovo contrattuale;
- Gestione ferie. Un'apposita funzione deve consentire la gestione delle ferie (pregresse, spettanti, godute, residue). La gestione dovrebbe poter essere effettuata in modo manuale dall'operatore o importando i dati dalla procedura Gestione Presenze;
- Gestione cartellino mensile;
- Gestione completa della Banca Ore, dello Straordinario, possibilità di effettuare controlli specifici e report sul lavoro straordinario, straordinario da recuperare, straordinario (da annullare) o straordinario da liquidare;
- Gestione della Reperibilità, se attivata;
- Gestione dei Buoni pasto, conteggio dei buoni pasto spettanti ai singoli dipendenti
Possibilità di registrare i buoni consegnati, al fine di monitorare il saldo tra buoni consegnati e maturati;
- Nell'ottica della dematerializzazione prevedere la gestione autorizzativa e comunicativa con dialogo tra dipendente, dirigente ed ufficio RU di tutti gli istituti di assenza;
- Controllo specifico del monte ore di ogni giustificativo di assenza (ad esempio assenze per congedo parentale, per malattia figli, per congedo straordinario, recupero ore Breve permesso 36 ore, permessi personali, malattie, eccetera);
- Ricalcolo delle ferie spettanti:
 - o le ferie dei dipendenti variano in base a diversi fattori: orario di servizio, settimana corta o settimana lunga, data assunzione, part time e full time, etc. Il sistema deve ricalcolare le ferie spettanti;
- Estrazione dati per la Rilevazione mensile assenze;
- Estrazione dei tassi di presenza/assenza dell'Ente;
- Gestione automatismi per conteggio e controllo su congedi parentali, assenze per allattamento, aspettative non retribuite, ex legge 104;
- Estrazione dati per il sito PerlaPA per gli adempimenti obbligatori;
- Supporto dell'utente nella verifica della situazione dei dipendenti in riferimento ad alcuni eventi specifici: maternità, allattamento, congedi parentali, congedo malattia figlio, Malattia, aspettative non retribuite, legge 104;
 - o Registrata la pratica, con le date di inizio e fine, il calcolo del cartellino dovrà fare tutti i conteggi del caso ed associare i giustificativi corretti nelle giornate /ore di assenza del dipendente;
 - o Per le casistiche in cui è prevista un'eventuale riduzione della retribuzione (congedo parentale, malattia figlio, assenza per malattia) è sempre il calcolo del cartellino che in automatico determina la fascia in cui ricade l'assenza: retribuzione per intero o retribuzione ridotta o senza retribuzione;
- Documentazione da produrre, inteso come elaborati e report personalizzati riferibili a singoli dipendenti, a uffici, all'insieme dei dipendenti ad esempio:
 - o Stampa delle timbrature, estrazione anche su foglio di calcolo;
 - o Cartellini;
 - o Estrazione dei dati relativi a tutti i giustificativi, anche su foglio di calcolo, completi di massimali non superabili;
 - o Situazione delle giustificazioni;
 - o Prospetto ferie per singolo dipendente, per ufficio e generale;
 - o Ordine di missione Report mensile dei dati delle missioni ai fini della liquidazione in busta paga;

- o Situazione presenti/assenti;
- o Situazione liquidazioni (straordinari, turni, ecc.);
- o Riepilogo generale dipendente;
- o Riepilogo annuale assenze;
- o Riepilogo giorni lavorati;

Il sistema deve consentire, previa indicazione di specifiche, di elaborare report per poter trasferire i dati verso l'esterno, tra cui verso il sistema NOIPA di gestione stipendiale del Ministero dell'economia e delle finanze (gestione stipendi/accessoria).

Per ogni ulteriore dettaglio utile alla configurazione del sistema in riferimento alla gestione delle presenze si rimanda all'Ordine di Servizio 5/2015 del 24 luglio 2015 dell'ANSF ([Allegato 1](#)) riguardante l'Orario di lavoro, alla "Circolare Adesione Banca ore" ([Allegato 2](#)) e alla "Circolare Straordinario" ([Allegato 3](#)).

3.3.2 Gestione missioni e note spese

Il modulo di gestione delle missioni e note spese dovrà consentire di gestire l'intero iter legato alle missioni, dalla richiesta di autorizzazione fino alla liquidazione, inclusa la possibilità di rendicontazione delle ore per missioni ispettive, con possibilità di inserimento delle spese sostenute in formato pdf.

Il sistema deve dunque prevedere l'integrale gestione informatizzata del circuito di inserimento, autorizzazione e completamento dei vari tipi di missione, secondo un processo parametrizzato e workflow approvativi personalizzabili. In particolare il modulo di gestione missioni e spese deve consentire:

- al dipendente di richiedere l'autorizzazione alla missione ai propri responsabili (Dirigenti o Capi-Settore);
- ai responsabili di autorizzare o meno la missione;
- al dipendente di completare con i dati di dettaglio la missione (es: orario di viaggio e di lavoro, buoni pasto, eventuali rimborsi, acquisizione informatizzata di documentazione giustificativa, etc)
- al responsabile di apporre il visto di controllo per la successiva liquidazione o modificare alcuni elementi.

Si richiede inoltre che, il modulo preveda una storicizzazione per singolo, per ufficio e per l'intero ente e che, previa indicazione di specifiche, consenta di elaborare dei report per poter trasferire i dati verso l'esterno, tra cui verso il sistema NOIPA di gestione stipendiale del Ministero dell'economia e delle finanze (gestione accessoria).

Il documento "Specifiche missioni ANSF" in [Allegato 4](#), riporta le specifiche tecniche del modulo in oggetto. Come ulteriore riferimento si allega la Circolare missioni ANSF ([Allegato 5](#)) che illustra nel dettaglio le procedure di autorizzazione all'invio in missione e le regole relative al trattamento economico di missione, sulle base delle quali dovrà il sistema dovrà essere adeguatamente configurato.

3.3.3 Gestione del fascicolo del dipendente

Il fascicolo permette la gestione documentale, l'archiviazione e la consultazione in qualsiasi momento della storia del dipendente.

Il modulo relativo alla gestione del fascicolo del personale deve contenere l'insieme delle informazioni di cui l'Agenzia ha bisogno per un completo inquadramento del personale.

Il fascicolo elettronico del dipendente pertanto è l'insieme degli eventi di carriera di un dipendente che comprende oltre all'anagrafica, tutti i periodi di servizio presso le varie

sedi di lavoro, con l'indicazione della categoria e profilo professionale, la tipologia di rapporto di lavoro e di orario, la formazione interna ed esterna, i titoli acquisiti, eventuali provvedimenti disciplinari e, tutte le variazioni dovute all'applicazione di istituti contrattuali sino alla cessazione.

Gli eventi di carriera a loro volta si possono suddividere in eventi con riflessi sul trattamento economico/previdenziale ed eventi senza alcun riflesso sul trattamento.

La base dati del sistema dovrà quindi conservare tutte le informazioni, nella loro evoluzione storica, dall'assunzione fino alla chiusura del rapporto di lavoro, registrando la modifica di ogni dato (di natura giuridico/economica/previdenziale) e tutti gli eventi lavorativi del dipendente.

Il modulo deve permettere la registrazione di tutti i principali eventi che interessano la carriera di un dipendente (assunzioni, passaggi di livello, rinnovi contrattuali, aspettative, cessazioni, procedimenti disciplinari ecc.).

Più specificatamente, tutte le variazioni avvenute nel tempo su dati anagrafici, giuridici, economici e previdenziali, dovranno risiedere nella banca dati, la quale dovrà essere aggiornata costantemente al fine di costituire riferimento completo ed esaustivo per la gestione delle risorse umane.

Si precisa comunque che dei dati, una volta modificati o integrati rispetto al contenuto del fascicolo del dipendente, dovrà essere conservata traccia in modo immodificabile nel fascicolo stesso, evidenziando una segnalazione apposita al fine di evitare duplicazioni errate nelle certificazioni rilasciate.

Il modulo gestione del fascicolo del personale è collegato al modulo relativi alla Gestione delle Presenze.

L'insieme degli eventi inseriti per ogni dipendente costituisce il fascicolo personale di ognuno. Esso deve poter essere consultato in qualsiasi momento e deve essere possibile consultare anche tutti i gli allegati che sono associati ad ogni evento.

Di tutti gli inserimenti deve restare lo storico.

3.4 Profilatura utenti

Il sistema dovrà prevedere la profilatura per le seguenti tipologie di utenti:

1. Dipendenti

1.1. Dirigente:

abilitato a gestire le proprie assenze e visualizzare i relativi report, calendari e eventuali irregolarità. Tale profilo è inoltre abilitato ad autorizzare il personale a lui assegnato, visualizzare i relativi report ferie e permessi, riepilogo mensile, elenco richieste, pannello delle presenze, calendario assenze e di reparto.

1.2. Professionista di prima qualifica:

abilitato a gestire le proprie presenze/assenze con/senza autorizzazione secondo gli istituti previsti dal contratto, visualizzare le irregolarità, i report mensili, calendario assenze e gestire le missioni e le relative stampe.

1.3. Tecnico amministrativo o Professionista di seconda qualifica:

abilitato a gestire le proprie presenze/assenze con/senza autorizzazione secondo gli istituti previsti dal contratto, visualizzare le irregolarità, i report mensili, calendario assenze e gestire le missioni e le relative stampe.

I profili 1.2 e 1.3 differiscono esclusivamente per le motivazioni di assenza utilizzabili;

2. Addetto RU:

abilitato a specifiche funzionalità dell'ufficio Risorse Umane quali ad esempio la lavorazione delle missioni dei dipendenti assegnati alla propria segreteria e l'estrazione dei dati, visualizzare e stampare i report del reparto assegnato, visualizzare lo stato terminali, visualizzare i dati di base del sistema, come programmi settimanali, pin.

Il profilo RU viene assegnato agli operatori dell'Ufficio Risorse Umane in aggiunta al proprio profilo dipendente;

3. Amministratore di sistema:

abilitato a funzionalità di configurazione di sistema quali gestione e modifica delle anagrafiche, creazione e cancellazione utenze, associazione profili, ecc.

3.5 Servizi di manutenzione assistenza e supporto

L'operatore aggiudicatario dovrà fornire specifici servizi di:

- Installazione, configurazione dei terminali di rilevazione delle presenze,
- configurazione del sistema SaaS e sua integrazione con i terminali,
- formazione all'uso dell'applicativo e affiancamento, ivi inclusa la fornitura di materiale di supporto quali manuali d'uso dell'applicativo in duplice versione, completo per le risorse dell'Ufficio RU e semplificato per i dipendenti ANSF;
- manutenzione e assistenza per i terminali ;
- manutenzione e assistenza per il software.

3.5.1 Livelli di servizio e assistenza

Il fornitore, nel periodo di riferimento del contratto, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e secondo i modi di seguito individuati.

- Help Desk erogato tramite email
- Help Desk erogato tramite canale telefonico
- Help Desk tramite ticketing Web

Il servizio di help desk dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.30.

Del ticket aperto tramite canale email e ticketing Web deve essere data contezza tramite un invio di e-mail all'indirizzo del richiedente e possibilmente anche a un indirizzo e-mail fornito dall'Amministrazione.

L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket, fornendo all'Amministrazione il numero del ticket aperto. Tale presa in carico deve comunque avvenire entro 1 ora dall'avvio della richiesta tramite Help Desk.

Dovrà essere pertanto garantita l'eliminazione dei malfunzionamenti con relativo intervento da remoto o in presenza che preveda il ripristino del funzionamento del sistema (software e hardware) nel più breve tempo possibile, comunque non oltre:

- 2 giorni lavorativi, dalla richiesta di intervento, per disfunzioni bloccanti che pregiudicano l'utilizzo dei terminali di timbratura;
- 1 giorno lavorativo, dalla richiesta di intervento, per disfunzioni bloccanti che pregiudicano il funzionamento del sistema;
- 5 giorni lavorativi, dalla richiesta di intervento, per disfunzioni minori non bloccanti.

3.6 Servizi opzionali

Su richiesta di ANSF, l'operatore dovrà fornire, nei limiti previsti dal contratto, i seguenti servizi opzionali:

- migrazione dello storico dei dati dall'sistema attualmente in uso;

- supporto specialistico per possibili sviluppi integrativi, su richiesta di ANSF.

La migrazione dei dati sarà effettuata a cura dell'operatore aggiudicatario e con il supporto dei tecnici dell'Amministrazione nella misura ritenuta strettamente necessaria. I dati attualmente in uso saranno forniti in un DB SQL. Durante la migrazione è richiesto di garantire la perfetta continuità dell'esercizio senza perdita di dati e/o necessità di integrazione. La banca dati finale, univoca e normalizzata, sarà di proprietà di ANSF e verranno autorizzati ad accedere al sistema, con apposite credenziali, i tecnici dell'operatore aggiudicatario per effettuare le attività ordinarie e straordinarie di manutenzione.

ALLEGATI:

1. Ordine di Servizio 5/2015 del 24 luglio 2015 dell'ANSF;
2. Circolare Adesione Banca ore;
3. Circolare Straordinario;
4. Specifiche missioni ANSF;
5. Circolare missioni ANSF.

ALLEGATI SCHEDA TECNICA:

1. Ordine di Servizio 5/2015 del 24 luglio 2015 dell'ANSF;
2. Circolare Adesione Banca ore;
3. Circolare Straordinario;
4. Specifiche missioni ANSF;
5. Circolare missioni ANSF.

OMISSIS