

Procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio integrato (global services) per l'organizzazione di concorsi pubblici che Formez PA dovrà realizzare su tutto il territorio nazionale

CIG A02094F35F

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

1. PREMESSA

Formez PA, ai sensi del D.lgs. 25 gennaio 2010, n. 6, recante “*Riorganizzazione del Centro di formazione studi (FORMEZ), a norma dell'articolo 24 della legge 18 giugno 2009, n. 69*”, predispone e organizza, su richiesta delle amministrazioni pubbliche interessate, procedure concorsuali e di reclutamento nel pubblico impiego, secondo le direttive del Dipartimento della funzione pubblica, provvedendo agli adempimenti necessari per lo svolgimento delle procedure medesime.

Il presente documento definisce le caratteristiche tecniche del servizio integrato (global services) per l'organizzazione di concorsi pubblici che Formez PA dovrà realizzare su tutto il territorio nazionale.

2. LE SEDI CONCURSUALI

2.1 REQUISITI DELLE SEDI CONCURSUALI

Le sedi concorsuali, individuate per lo svolgimento dei concorsi pubblici, devono possedere requisiti in grado di garantire il regolare svolgimento delle prove, in conformità a tutte le vigenti disposizioni in materia di sicurezza; tali requisiti tengono conto dei dati relativi alla partecipazione attesa dei candidati e delle modalità di espletamento delle prove disposte dalla vigente normativa in materia di reclutamento.

I concorsi pubblici gestiti da Formez PA saranno realizzati in sedi concorsuali, individuate anche in base al numero e alla provenienza geografica dei candidati, dislocate sull'intero territorio nazionale e in ogni regione.

Deve essere garantita la disponibilità di almeno una sede concorsuale per ciascuna Regione.

Le sedi concorsuali devono possedere requisiti dimensionali in grado di garantire, nel rispetto di tutte le altre prescrizioni di seguito indicate, una presenza giornaliera minima di candidati (capienza) nei termini di seguito specificati:

- 1) per le regioni incluse nella fascia "A", di cui al prospetto riepilogativo di seguito riportato, deve essere garantita la disponibilità di una o più sedi concorsuali per ciascuna regione, fino ad un massimo di n.3 (tre) sedi, in grado di ospitare complessivamente (in una, due o tre sedi) almeno n. 2.000 (duemila) candidati al giorno, distribuiti su due sessioni di prove giornaliere;
- 2) per le regioni incluse nella fascia "B", di cui al prospetto riepilogativo di seguito riportato, deve essere garantita la disponibilità di una o più sedi concorsuali per ciascuna regione, fino ad un massimo di n.3 (tre) sedi, in grado di ospitare complessivamente (in una, due o tre sedi) almeno n. 4.000 (quattromila) candidati al giorno, distribuiti su due sessioni di prove giornaliere;
- 3) per le regioni incluse nella fascia "C", di cui al prospetto riepilogativo di seguito riportato, deve essere garantita la disponibilità di una o più sedi concorsuali per ciascuna regione, fino ad un massimo di n. 3 (tre) sedi, in grado di ospitare complessivamente (in una, due o tre sedi) almeno n. 6.000 (seimila) candidati al giorno, distribuiti su due sessioni di prove giornaliere;
- 4) per le regioni incluse nella fascia "D", di cui al prospetto riepilogativo di seguito riportato, deve essere garantita la disponibilità:
 - di una sede concorsuale, ubicata nel territorio della Città Metropolitana di Roma (per la Regione Lazio), in grado di ospitare complessivamente almeno n. 8.000 (ottomila) candidati al giorno, distribuiti su due sessioni di prove giornaliere;
 - di una o al massimo due sedi concorsuali, ubicata/e nel territorio della Città Metropolitana di Milano (per la Regione Lombardia), in grado di ospitare complessivamente almeno n.8.000 (ottomila) candidati al giorno, distribuiti su due sessioni di prove giornaliere;
 - di una o al massimo due sedi concorsuali, ubicata/e nel territorio della Città Metropolitana di Napoli (per la Regione Campania), in grado di ospitare complessivamente almeno n.8.000 (ottomila) candidati al giorno, distribuiti su due sessioni di prove giornaliere.

Fascia di appartenenza	Regioni e Città Metropolitane	Capienza minima garantita (candidati) distribuita su due sessioni giornaliere, ripartita su 1, 2 o massimo 3 sedi regionali
A	Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Umbria, Basilicata, Molise, Valle d'Aosta	2.000
B	Calabria, Sardegna*, Liguria, Marche, Abruzzo	4.000

C	Veneto, Sicilia*, Emilia-Romagna, Piemonte, Puglia, Toscana	6.000
D	Città Metropolitana di Roma (per il Lazio) Città Metropolitana di Milano (per la Lombardia) Città Metropolitana di Napoli (per la Campania)	8.000

*Per le regioni Sicilia e Sardegna, la sede o almeno una delle sedi presentate dovrà essere allocata, rispettivamente, nella città di Palermo e nella città di Cagliari.

È di esclusiva competenza della Stazione appaltante:

- l'individuazione della/e sede/i regionale/i, tra quelle presentate, in funzione delle esigenze della procedura concorsuale;
- la distribuzione dei candidati per sede/i e per sessione/i concorsuale/i, in funzione delle esigenze della procedura concorsuale;
- la selezione delle date per lo svolgimento delle prove concorsuali in funzione delle esigenze delle singole procedure.

A tal fine l'affidataria garantisce la disponibilità delle sedi concorsuali presentate per tutto l'anno e per l'intera durata contrattuale.

L'Aggiudicataria garantisce lo svolgimento dei concorsi nel termine di 15 giorni dalla data della relativa lettera d'ordine.

Le sedi concorsuali devono essere conformi (all'atto della presente gara di appalto e per tutta la durata del successivo contratto) alle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia di sicurezza (prevenzione incendi, salute e sicurezza sul lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, conformità degli impianti tecnici), e alla normativa in materia edilizia, urbanistica e ambientale.

Le sedi concorsuali devono inoltre possedere i seguenti requisiti e caratteristiche:

- sede raggiungibile mediante collegamenti con mezzi di trasporto pubblico;
- posti auto destinati al parcheggio dei candidati in numero non inferiore al 5% della capienza minima garantita per ciascuna sessione giornaliera, dislocati in un raggio non superiore ad un kilometro dall'ingresso della sede medesima;
- ingressi alla sede concorsuale riservati ai candidati;
- disponibilità di posti auto interni alla sede concorsuale riservati al parcheggio dei candidati con particolari esigenze (diversamente abili, donne in stato di gravidanza, etc.);
- aule concorsuali dotate di aerazione naturale (compatibilmente con le condizioni climatiche esterne) e di un impianto di climatizzazione/riscaldamento;
- l'eventuale utilizzo di più aule concorsuali, all'interno della sede concorsuale, necessita che tali aule siano comunque collegate (unite, congiunte, messe in contatto) tra loro, in modo da garantire

- un'organizzazione delle prove concorsuali del tutto analoga a quella realizzabile in aula unica;
- accesso alla struttura con garanzia di varchi idonei e prioritari a beneficio dei candidati diversamente abili, richiedenti ausili e/o tempi aggiuntivi e delle donne in stato di gravidanza e/o allattamento, con disponibilità in sala di un'apposita area loro riservata, possibilmente in prossimità dei servizi e delle vie d'esodo, e garanzia di postazioni adeguate alle loro specifiche necessità;
- servizi igienici, direttamente o facilmente accessibili dall'aula concorso, riservati ai candidati, identificati con apposita cartellonistica e segnaletica e dimensionati secondo gli standard previsti dalla legislazione vigente (distinti per genere);
- servizi igienici, direttamente o facilmente accessibili dall'aula concorso, riservati ai candidati diversamente abili, dimensionati secondo gli standard previsti dalla legislazione vigente, identificati con apposita cartellonistica e segnaletica;
- servizi igienici, direttamente o facilmente accessibili dall'aula concorso, riservati ai componenti delle commissioni esaminatrici e al personale dipendente dell'amministrazione, dimensionati secondo gli standard previsti dalla legislazione vigente (distinti per genere), identificati con apposita cartellonistica e segnaletica;
- servizi igienici riservati ai fornitori/trasportatori e/o altro personale esterno comunque autorizzato all'accesso alla sede concorsuale;
- aree dedicate all'eventuale allattamento, allestite in spazi adiacenti alle aule concorsuali, provviste di idoneo arredo e di tutto l'occorrente a tale utilizzo;
- le aule concorsuali devono essere allestite con:
 - postazioni per i candidati costituite da un tavolino di dimensioni almeno pari a cm 50X70 e sedia, disposte in file distanti lateralmente tra loro almeno un metro (corsia di transito);
 - postazioni per i componenti della commissione esaminatrice composta da tavoli e sedie in numero adeguato alla composizione della commissione, dotate di prese elettriche, stampante, linea telefonica e connessione internet;
 - postazioni per gli operatori addetti alla identificazione dei candidati, composte da tavoli e sedie, in numero adeguato ai partecipanti.

2.2 SERVIZI E ATTREZZATURE INCLUSI NELLA DISPONIBILITA' DELLA SEDE CONCORSALE

2.2.1 Amplificazione Sonora

La sede concorsuale deve essere dotata di un impianto di amplificazione sonora con microfono e di filodiffusione audio nel caso di utilizzo di più aule, nonché un presidio tecnico audio per gli impianti descritti, per tutta la durata delle prove in ciascuna aula concorsuale. L'impianto dovrà permettere anche la trasmissione dell'audio tra le diverse sedi concorsuali, con software di videoconferenza o streaming.

2.2.2. Diffusione video

La sede concorsuale deve essere dotata di un impianto di acquisizione e trasmissione video dotato di schermi e videocamere che garantiscano la trasmissione di qualsiasi tipologia di comunicazione o dato video. Nel caso la sede disponga di più aule, ognuna di esse dovrà disporre di tale dotazione.

L'impianto dovrà permettere anche la contemporanea trasmissione tra aule e tra sedi concorsuali differenti con software di videoconferenza o streaming. Le aule concorsuali dovranno prevedere schermi che garantiscano a tutti i candidati l'agevole visione delle trasmissioni video. Dovrà essere garantito un presidio tecnico video per gli impianti descritti, per tutta la durata delle prove in ciascuna aula e presso ciascuna sede concorsuale.

2.2.3 Presidi tecnici per gli impianti elettrici, di climatizzazione ed antincendio

Disponibilità di appositi presidi per gli impianti elettrici, di climatizzazione ed antincendio, per tutta la durata giornaliera delle prove.

2.2.4 Presidi di assistenza e di sicurezza

Disponibilità di un servizio di personale di assistenza allo svolgimento delle prove con previsione fino ad un massimo di n. 90 (novanta) addetti per ogni giornata di concorso, per sede concorsuale, e comunque in relazione al numero dei candidati convocati, secondo la seguente ripartizione:

- ✓ fino a 1.000 candidati convocati per sessione: presenza di almeno n.25 addetti;
- ✓ fino a 2.000 candidati convocati per sessione: presenza di almeno n.40 addetti;
- ✓ fino a 3.000 candidati convocati per sessione: presenza di almeno n.55 addetti;
- ✓ fino a 4.000 candidati convocati per sessione: presenza di almeno n.70 e fino ad un massimo di n.90 addetti.

Lo staff di assistenza, nei giorni immediatamente precedenti lo svolgimento delle prove concorsuali, deve essere disponibile a ricevere, all'interno delle aule, opportune istruzioni da parte dei responsabili di Formez PA in merito all'organizzazione delle prove medesime e all'allestimento degli spazi.

Deve essere inoltre garantita la disponibilità di personale da adibire all'apertura e alla chiusura degli ingressi generali della sede concorsuale negli orari concordati e una sorveglianza generale di tutta la sede con un presidio di controllo continuo.

Le sedi concorsuali dovranno essere disponibili dalle ore 7.00 alle ore 20.00.

Presso ogni sede concorsuale deve essere garantito, per l'intera giornata concorsuale, il presidio medico sanitario con la presenza di almeno n. 1 ambulanza, n. 1 medico oltre al necessario personale infermieristico.

2.2.5 Pulizia e igiene della sede concorsuale

Nella sede concorsuale deve essere garantita la pulizia iniziale di tutti gli ambienti; deve essere, inoltre, costantemente assicurata, per ciascuna sessione di concorso, la pulizia delle aule, dei locali, degli altri ambienti e dei servizi igienici, da effettuarsi con personale qualificato in presidio permanente, dotato di idonei prodotti; all'interno dei servizi igienici deve essere, altresì, garantita per l'intera giornata la dotazione di sapone liquido, salviette e pattumiere. L'accesso dei candidati ai servizi igienici deve essere limitato dal personale addetto. Deve essere assicurata la costante raccolta e lo smaltimento dei rifiuti.

2.2.6 Servizi dedicati e specialistici

Disponibilità per i candidati diversamente abili, richiedenti ausili e/o tempi aggiuntivi e per le donne in stato di gravidanza e/o allattamento di servizi dedicati e specialistici legati all'accoglienza,

all'assistenza e allo svolgimento delle prove; a tali candidati deve essere garantita l'identificazione prioritaria, anche mediante postazioni dedicate.

2.2.7 Servizio di gestione dei flussi di candidati

Deve essere garantito il servizio di organizzazione e gestione dei flussi di candidati e dei relativi percorsi di accesso e movimento all'interno della sede concorsuale, regolamentati con percorsi di entrata e di uscita correttamente identificati e dotati di adeguata segnaletica di orientamento, orizzontale e/o verticale.

Deve essere, inoltre, garantita la disponibilità di paline segnaletiche per l'identificazione dei candidati allestite in prossimità dei varchi e degli ingressi.

2.2.8 Locali riservati

Locali disponibili per uffici:

- a) locale ufficio per la commissione esaminatrice, allestito con tavoli e sedie, postazioni di lavoro e dotato di prese elettriche, stampante, linea telefonica e connessione internet;
- b) locale riservato alla conservazione di documentazione concorsuale, dotato di armadi con chiusure di sicurezza.

3. REQUISITI E SERVIZI TECNICO-INFORMATICI

3.1 QUALIFICAZIONE DELLA PIATTAFORMA DIGITALE/SERVIZI SOFTWARE PER L'ORGANIZZAZIONE DI CONCORSI PUBBLICI

Ai sensi della normativa dell'Unione Europea e nazionale e delle disposizioni regolamentari dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) vigenti in materia di qualificazione delle infrastrutture digitali e dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, la soluzione software fornita per la gestione digitale integrata dei concorsi pubblici deve aver conseguito e deve mantenere valida per tutta la durata del contratto la certificazione attestante la qualificazione, rilasciata dal sopra citato Ente certificatore ACN per i servizi IaaS, PaaS e SaaS.

3.2 REQUISITI MINIMI DELLA STRUMENTAZIONE TECNICO-INFORMATICA

La strumentazione tecnico-informativa richiesta, costituita da tablet, deve possedere le seguenti caratteristiche tecniche:

- tablet dotati di SIM dati e, su richiesta, a seconda della specifica tipologia di prova da somministrare ai candidati, dotati di tastiere compatibili per tablet con layout italiano, tastiere braille e dispositivi per la sintesi vocale.

Devono essere garantiti i seguenti quantitativi minimi di tablet per ciascuna delle due sessioni giornaliere:

- per le Regioni incluse nella fascia "A", di cui al prospetto riepilogativo sopra indicato, almeno

- n. 1.000 (mille) tablet;
- per le Regioni incluse nella fascia "B", di cui al prospetto riepilogativo sopra indicato, almeno n. 2.000 (duemila) tablet;
- per le Regioni incluse nella fascia "C", di cui al prospetto riepilogativo sopra indicato, almeno n. 3.000 (tremila) tablet;
- per le Città Metropolitane di Roma, Milano e Napoli (rispettivamente per le Regioni Lazio, Lombardia e Campania), di cui al prospetto riepilogativo sopra indicato, almeno n. 4.000 (quattromila) tablet.

Deve essere garantita presso le aule/sedi concorsuali la disponibilità di un ulteriore quantitativo di tablet pari almeno al 20% di quanto sopra indicato, per eventuali sostituzioni dei dispositivi.

3.3 REQUISITI DELLE DOTAZIONI INFORMATICHE

3.3.1. Requisiti Hardware

1. Fornitura temporanea di tablet per singola sessione secondo i requisiti quantitativi minimi sopra specificati (3.2), dotati di SIM dati attiva e sistema di backup dati in caso di mancata disponibilità dell'operatore. Gli strumenti informatici richiesti per le procedure on site e per singola postazione dei candidati, devono essere solo tablet iOS o Android, devono avere batteria di capacità minima di 5 (cinque) ore di funzionamento e comunque idonea a garantire lo svolgimento di due sessioni giornaliere, con inibizione alla navigazione dell'utente e a tutte le funzionalità presenti sul tablet diverse dall'applicazione per la gestione della prova concorsuale. In relazione a particolari tipologie di prove dovrà essere garantita la funzionalità del tablet oltre la durata minima sopra indicata, fino ad un massimo di 9 (nove) ore;
2. fornitura di carrelli di ricarica adeguati al numero di tablet forniti per ciascuna sede concorsuale;
3. copertura di rete wi-fi in ogni sede concorsuale;
4. postazione di lavoro per il personale Formez Pa dotata di Pc/notebook con stampante e dei principali software di produttività individuale, per ogni sede concorsuale;
5. postazione di lavoro per la commissione esaminatrice dotata di Pc/notebook con stampante e dei principali software di produttività individuale, per ogni sede concorsuale;
6. impianto audio, video e di videoconferenza su ogni sede concorsuale atto a garantire da qualsiasi postazione candidato:
 - visibilità di tutte le informazioni, istruzioni e codici di accesso applicativo;
 - intelligibilità dell'audio parlato;
 - schermi e videocamere per acquisizione e trasmissione video;
7. tutti i sistemi devono essere adeguatamente ridondanti e strutturati in modo tale da garantire la continuità dei servizi anche in caso di malfunzionamento.

3.3.2. Requisiti Software

Dovrà essere garantita una soluzione software, secondo la disciplina di qualificazione di cui al

precedente 3.1, per la gestione digitale integrata dei concorsi pubblici, soluzione fornita in modalità SaaS Cloud in alta affidabilità, flessibilità, realizzata secondo elevati standard di sicurezza informatica e conforme alle vigenti normative, con particolare riferimento alla normativa UE (GDPR) e nazionale in materia di protezione dei dati personali, scalabilità e compliance ai regolamenti e alle linee guida ACN e AgID.

La piattaforma software dovrà essere comprensiva di tutti i servizi e oneri necessari a garantire:

1. funzionalità di import delle anagrafiche da format Formez Pa e suddivisione dei candidati per sede concorsuale secondo capienza;
2. fornitura del portale delle anagrafiche candidati;
3. invio massivo delle convocazioni e comunicazioni ai candidati con personalizzazione adeguata per ciascuna procedura concorsuale;
4. portale di relazione con il candidato per survey accoglienza (di cui al punto 3.4 Servizi correlati);
5. richieste ausili in funzione delle esigenze dei candidati;
6. accesso alla piattaforma con utenza SPID/CIE/CNS/eIDAS, comprensivo di servizio invio messaggi sms;
7. funzionalità di import di banche dati dei quesiti: la banca dati importata dovrà essere crittografata con password e resa inaccessibile, con la sola eccezione dell'accesso da parte di un unico responsabile appositamente individuato;
8. composizione, estrazione e somministrazione delle prove concorsuali in modalità randomizzata;
9. check-in e check-out atto a garantire un'accoglienza veloce che rappresenterà l'unico momento in cui è ammessa la comunicazione dei tablet verso il Cloud SaaS del fornitore;
10. tutta la prova concorsuale dovrà essere garantita in modalità offline;
11. dovrà essere garantito il backup e ripristino della prova anche in caso di indisponibilità software o hardware del dispositivo, senza perdita di dati;
12. tutti i tablet dovranno essere gestibili e securizzati in modalità centralizzata (Mobile Device Management);
13. correzione automatizzata delle prove con determinazione del punteggio con garanzia del principio dell'anonimato;
14. strumenti di report alla commissione al termine della singola sessione di prova;
15. portale per la pubblicazione delle prove, con la possibilità per il candidato di visualizzare la propria prova con relativo punteggio e per gli operatori Formez PA di estrapolare i dati concorsuali, realizzato secondo elevati standard di sicurezza informatica e conforme alle vigenti normative con particolare riferimento alla normativa GDPR;
16. trasferimento verso Formez PA di tutti i dati, degli elaborati e dei risultati concorsuali prodotti, secondo elevati standard di sicurezza e compatibilità mediante la fornitura di un software web based di archiviazione, consultazione e catalogazione comprensivo di manualistica, documentazione e codice sorgente. L'operatore economico dovrà assicurare supporto tecnico e operativo per un anno dal termine della fornitura di tale software;
17. sistema autonomo di logging immutabile, che tracci ogni accesso al sistema informativo ed il dettaglio delle attività svolte dagli operatori/amministratori dei sistemi; i log, dotati di firma digitale atta a dimostrare che i dati non sono stati modificati, devono essere resi al FormezPA con cadenza trimestrale;

18. infrastruttura software e di rete ridondante, strutturata in modo da garantire la continuità dei servizi anche in caso di malfunzionamento;
19. assistenza ai candidati diversamente abili con strumenti compensativi, programmi di video scrittura con correttore ortografico o il dettatore vocale, programmi di lettura vocale, la calcolatrice, ogni altro ausilio tecnologico giudicato idoneo dalla commissione esaminatrice;
20. backup continuo dei dati sul cloud;
21. sistema di videoconferenza per la trasmissione di audio e video di ogni sede concorsuale, il software dovrà garantire anche una sala virtuale privata per le commissioni e un sistema di messaggistica istantaneo tra le sedi;
22. fornitura di un calendario online, condiviso tra Stazione appaltante e operatore economico, aggiornato in tempo reale con le disponibilità di sedi e aule concorsuali per la gestione di opzioni di prenotazione, prenotazioni e cancellazioni, in tempo reale, direttamente da parte di FormezPA;
23. disponibilità in tempo reale di elaborazioni e reportistica online dei dati (assoluti e in percentuale) relativi alle prove concorsuali (candidati convocati, presenti e idonei).

3.4 SERVIZI CORRELATI

1. Assistenza al candidato garantita per tutto il periodo della procedura concorsuale, a decorrere dall'invio della domanda di partecipazione.
2. Modalità di assistenza disponibile per mezzo chat con operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 09 alle ore 18, per supportare un minimo di n.150 richieste/ora.
3. Modalità Chatbot nelle ore serali e nel fine settimana.
4. Assistenza tecnico-informatica specializzata e dotata di postazione con pc/notebook e stampante in loco, per tutta la durata dello svolgimento delle prove, per la gestione del software e delle procedure informatiche, nonché per l'identificazione dei candidati e il supporto tecnico in caso di malfunzionamento del software e/o dell'hardware di uno o più strumenti informatici. L'assistenza deve altresì garantire, nell'immediatezza e in loco, le eventuali azioni di ripristino e/o sostituzione che si rendessero necessarie per consentire il corretto svolgimento delle prove. Il personale impegnato dovrà essere specializzato e debitamente formato ed aggiornato, con documentata esperienza nell'organizzazione delle procedure di selezione con particolare riferimento alle procedure informatiche di identificazione, caricamento delle banche dati, correzione delle prove e di tutti gli aspetti connessi indicati nel presente Capitolato. Nello svolgimento dell'incarico, il personale coinvolto dall'operatore economico dovrà attenersi alle indicazioni dei responsabili di sede individuati dal committente.
5. Servizio al Formez PA di supporto telefonico di secondo livello per tutte le problematiche relative ai servizi offerti, i cui tempi di risposta sono definiti negli SLA di cui al successivo punto 3.5.

3.5 LIVELLI DI SERVIZIO

a) Tempo di risposta e tempo di ripristino al disservizio

Con la denominazione di tempo di risposta al disservizio si intende l'intervallo di tempo tra la rilevazione del disservizio (da parte del personale del Formez PA e/o del fornitore) e la successiva comunicazione di risposta a Formez PA da parte del fornitore in merito alle cause che hanno provocato l'interruzione (o il disservizio), con una previsione dei tempi di ripristino.

Tale tempo di risposta dovrà essere comunque inferiore o uguale a 60 minuti durante il normale orario di lavoro.

Il tempo di ripristino del disservizio, relativo a problemi imputabili al fornitore, è definita come l'intervallo di tempo che intercorre tra la rilevazione del disservizio e la risoluzione dello stesso.

Nelle tabelle seguenti sono riportati i gradi di severity del disservizio/guasto e i relativi tempi di ripristino.

Tabella 1 - Livelli di Severità

Severity	Descrizione
Severity 1	Grave disponibilità del sistema che ha un serio impatto sulle attività del cliente e non può essere aggirata. Esempio: piattaforma non funzionante, disservizio totale.
Severity 2	Parziale interruzione del servizio e non può essere aggirata. Esempio sistema di contact center con perdita di comunicazioni superiore al 30%
Severity 3	Servizio degradato, il disservizio può essere temporaneamente aggirato.
Severity 4	Problemi che non hanno un immediato impatto sul servizio del Cliente, oppure per semplice richiesta di informazioni. In caso di lavoro pianificato con il cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

Tabella 2 – Tempi di ripristino

Tempo di ripristino		Guasti segnalati nella finestra temporale 8.00 – 20.00	Guasti segnalati nella finestra temporale 20.00 – 8.00
SEVERITY 1	95% dei casi	1 ora	Entro le 9.00 del giorno successivo
	5% dei casi	2 ore lavorative e comunque entro la mezza giornata lavorativa	
SEVERITY 2	95% dei casi	2 ore lavorative	
	5% dei casi	3 ore lavorative	
SEVERITY 3	95% dei casi	4 ore lavorative	
	5% dei casi	8 ore lavorative	
SEVERITY 4	95% dei casi	8 ore lavorative	
	5% dei casi	24 ore lavorative	

b) Supporto telefonico

Deve essere consentito l'accesso del Formez PA a un servizio telefonico, che prevede la risposta immediata o differita ai quesiti posti, o comunque il suggerimento di soluzioni alternative laddove possibile, attraverso operatori telefonici con adeguata preparazione tecnico-specialistica.

Se le problematiche affrontate lo impongono, specializzati sullo specifico, in particolare:

- il servizio deve consentire a Formez PA di contattare telefonicamente, o in altri modi indicati (es. via e-mail), il servizio di assistenza del fornitore attraverso appositi numeri telefonici e porre quesiti limitatamente ai servizi oggetto del contratto;
- il servizio deve fornire l'assistenza telefonica a Formez PA sulle possibilità offerte dai sistemi e sui modi operativi.

c) Supporto in teleassistenza

Il servizio dovrà essere garantito anche mediante collegamento via internet tra il fornitore e Formez PA e le sedi concorsuali.

d) Supporto in presenza

L'assistenza manutentiva/evolutiva dovrà essere resa anche attraverso la presenza di un tecnico di territorio, presso tutte le sedi concorsuali durante lo svolgimento dei concorsi.

1. Valutazione qualitativa: criteri, indicatori e punteggi

N.	Criterio	Descrizione	Indicatore	Punteggio qualità	Note
1	Sedi province aggiuntive	Sedi aggiuntive ubicate in differenti province rispetto a quelle delle sedi poste a garanzia del minimo richiesto per ciascuna delle Regioni incluse nella fascia A e/o B e/o C e/o D (Regione Lombardia e Regione Campania, con esclusione della Regione Lazio)	Provincia aggiuntiva	0,2 punti a provincia, sino ad un massimo di 7 punti	Le sedi vanno considerate aggiuntive rispetto al minimo richiesto, ovvero rispetto al numero di sedi sufficienti a garantire la capienza minima giornaliera (entro il numero di 3 per le fasce A, B e C, di 2 per la fascia D). Le sedi aggiuntive devono essere dislocate in province differenti rispetto a quelle offerte per la copertura del minimo richiesto. Nella ipotesi di presentazione di più sedi aggiuntive per ciascuna provincia, ai fini dell'attribuzione del punteggio, ne verrà computata esclusivamente una. Le singole sedi provinciali aggiuntive presentate devono garantire una capienza minima giornaliera pari almeno al 25% della capienza regionale da Capitolato.

N.	Criterio	Descrizione	Indicatore	Punteggio qualità	Note
2	Concentrazione capacità	Capacità di garantire la capienza minima richiesta da Capitolato con una sede unica su base regionale per ciascuna delle Regioni incluse nella fascia A e/o B e/o C e/o D (con esclusione per la Regione Lazio della Città Metropolitana di Roma)	Sede regionale	0,5 punti per ogni sede regionale avente la capacità minima garantita regionale, sino ad un massimo di 4 punti	Sempre nel rispetto dei requisiti minimi, verrà conteggiata solamente una sede per Regione.
3	Capacità aggiuntiva	Ulteriore capienza delle sedi a base dell'offerta rispetto alla capacità minima giornaliera garantita, per ciascuna Regione inclusa nelle fasce A e/o B e/o C, nonché in ciascuna Città metropolitana inclusa nella fascia D.	+40% di capacità aggiuntiva per Regione	0,5 punti aggiuntivi per ogni Regione sino ad un massimo di 4 punti.	La capacità aggiuntiva è riferita alle sedi concorsuali presentate dall'operatore economico a garanzia della capienza minima giornaliera richiesta su base regionale; non si terrà conto della capienza aggiuntiva riferita alla eventuale presentazione di sedi in province differenti (di cui al precedente punto 1) rispetto a quelle delle sedi a base dell'offerta.
4	Requisiti e caratteristiche sedi concorsuali	Soluzioni migliorative rispetto agli standards richiesti in ambito di servizi, logistica e caratteristiche strutturali.	Almeno 3 soluzioni di eccellenza in ambito logistica interna ed esterna, servizi, allestimento, locali riservati	Fino ad un massimo di 2 punti	A titolo di esempio: fermata/e mezzi pubblici di trasporto in prossimità della sede, disponibilità di parcheggi più ampia del minimo richiesto, complesso dei servizi e delle soluzioni messi a disposizione di candidati diversamente abili, donne in gravidanza e in allattamento, stato delle attrezzature.

N.	Criterio	Descrizione	Indicatore	Punteggio qualità	Note
5	Servizi ed attrezzature nella sede concorsuale	Soluzioni migliorative rispetto agli standards richiesti in ambito di attrezzature e servizi legati allo svolgimento del concorso	Almeno 3 soluzioni di eccellenza in ambito presidi tecnici, audio e video, assistenza e sicurezza, pulizia ed igiene, servizi specialistici, gestione flussi.	Fino ad un massimo di 2 punti	A titolo di esempio: stato delle attrezzature, loro livello qualitativo e quantitativo e, in generale, il servizio offerto, in particolare, la qualità audio e video, il livello qualitativo e quantitativo dei presidi preposti a servizi e attrezzature in genere. Le soluzioni sono proposte in termini di miglioramenti, innovazioni, estensioni e affidabilità.
6	Dotazioni informatiche e servizi correlati	Soluzioni migliorative rispetto agli standards richiesti in ambito di dotazioni HW, SW, collegamenti e servizi correlati	Almeno 3 soluzioni innovative/di eccellenza tra le seguenti tipologie: HW SW Gestione della sicurezza e della continuità Facilità di uso Monitoraggio Servizi correlati Assistenza e supporto Livelli di servizio	Fino ad un massimo di 5 punti	A titolo di esempio: per quanto riguarda la strumentazione tecnico informatica, verranno riconosciuti i miglioramenti, le estensioni previste, le soluzioni innovative, per quanto riguarda la dotazione dei tablet, in particolare, la tipologia dello strumento, il sw utilizzato, le quantità disponibili, altri aspetti tecnici quali la soluzione sw proposta, le modalità di assistenza da remoto, la possibilità di accesso alla piattaforma/sistema informatico anche attraverso sistema mobile (App dedicata alle prove concorsuali), la disponibilità di un servizio di help-desk di primo livello per tutta la durata del concorso ...

N.	Criterio	Descrizione	Indicatore	Punteggio qualità	Note
7	Possesso certificazioni di qualità	Certificazioni di qualità	N° certificazioni prodotte	0,5 punti aggiuntivi per certificazione, fino ad un massimo di 1 punto	<p>Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i settori: EA:33 "Tecnologia dell'informazione"; EA:35 "Altri servizi".</p> <p>Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 27001:2013.</p>