

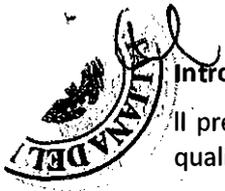


Agenzia Italiana del Farmaco

AIFA

CAPITOLATO TECNICO

Servizio di ricezione, a mezzo piattaforma web, delle domande di partecipazione a procedure concorsuali, con relativa assistenza tecnica e fornitura dati – CIG 67591009C3



Introduzione

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti relativi alla fornitura dei servizi, in quantità, qualità e livelli di servizio, oggetto della presente procedura di gara.

L'articolo 9-*duodecies* del decreto-legge 19 giugno 2015, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2015, n. 125, ha autorizzato l'Agenzia Italiana del Farmaco (di seguito denominata "Agenzia" o "AIFA") a bandire concorsi per un numero massimo di 241 unità di personale amministrativo e tecnico/scientifico.

Le risorse da assumere sono ripartite tra dirigenti di II fascia (Area I), dirigenti delle professionalità sanitarie, funzionari (Area III del comparto Ministeri) e assistenti (Area II del comparto Ministeri). L'Agenzia, pertanto, intende avviare un articolato progetto di selezione e di reclutamento di personale attraverso l'espletamento di circa n. 30 procedure concorsuali.

La pubblicazione del numero complessivo dei bandi di concorso, uno per ciascuna procedura concorsuale, avverrà in un massimo di n. 5 distinte date (tornate di pubblicazione).

In questo quadro, l'Agenzia ha necessità di acquisire il servizio, di seguito descritto, di ricezione, a mezzo piattaforma *web*, delle domande di partecipazione a procedure concorsuali, con relativa assistenza tecnica e fornitura dati (di seguito denominato anche "servizio").

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Oggetto della presente procedura di gara è il servizio, di seguito descritto, di ricezione, a mezzo piattaforma *web*, delle domande di partecipazione a procedure concorsuali, con relativa assistenza tecnica e fornitura dati (di seguito denominato anche "servizio").

2. TEMPI E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La piattaforma *web*, oggetto della presente procedura di gara, dovrà essere messa a disposizione dell'AIFA, **entro 20 gg dalla data di stipula del contratto**.

Il servizio dovrà essere espletato attraverso una piattaforma *web* raggiungibile dal sito www.agenziafarmaco.gov.it, mediante l'utilizzo di qualsiasi browser, che consenta:

- a) la pubblicazione del/i bandi di concorso;
- b) di scaricare per ogni concorso la guida alla compilazione della domanda;
- c) visionare le Faq (l'ufficio risorse Umane di AIFA collaborerà nella realizzazione delle FAQ al fine di fornire i quesiti e le risposte più frequenti);
- d) di effettuare la "registrazione anagrafica" attraverso l'immissione dei propri dati personali, leggere ed accettare le condizioni per il trattamento degli stessi e ricevere un codice personale ed una *password* che diventeranno le sue credenziali d'accesso;
- e) di procedere alla validazione e invio esplicito della domanda.

Il sistema deve consentire all'utente finale registrato di accedere e modificare/integrare le informazioni immesse fino alla data di scadenza di presentazione delle domande.

Il sistema genererà un numero, data e ora di protocollo per l'individuazione univoca di ciascuna domanda e per certificare gli estremi temporali di consegna al sistema della domanda. Il sistema dovrà produrre ricevuta della ricezione della domanda e la stampa della stessa.

Il servizio dovrà garantire inoltre, assistenza tecnica, contattando, nel termine utile per la presentazione della domanda, un indirizzo di posta elettronica dedicato, nonché un numero telefonico disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 09,30 alle ore 13,00 e dalle 15,00 alle 18,00.



Qualora le domande e i chiarimenti riguardino questioni giuridiche relative ai concorsi o alle domande le risposte saranno fornite dall'Ufficio risorse umane.

Quanto all'assistenza telefonica (*help desk*), il fornitore del servizio dovrà assicurare un tempo di attesa telefonica di massimo di 5 minuti e un tempo di risposta a richieste scritte di informazioni di massimo 1 giorno solare. Nel corso dell'ultimo giorno utile per l'inserimento della domanda, l'assistenza è garantita, in via continuativa, dalle 9:30 e fino alle 23:59:59.

Per l'attività di *help desk* dovranno essere rese disponibili da 2 a 5 unità di personale qualificato, aumentabili in casi eccezionali.

Dovrà essere fornita assistenza ai candidati, mediante *e-mail*, anche nei 30 giorni successivi alla scadenza del bando concorsuale.

Il servizio attraverso gli strumenti tecnologici dovrà:

- consentire la registrazione della data e dell'ora di inserimento della domanda di partecipazione;
- generare una comunicazione via *e-mail* dell'avvenuta registrazione tramite rilascio di un codice identificativo univoco e *password* per il riaccesso, con possibilità di stampa della schermata riportante tali informazioni;
- comunicazione sulla modalità di stampa della domanda di partecipazione alla scadenza del termine (sostanzialmente il *link* cui accedere);
- consentire la modifica dei dati inseriti attraverso la funzione "Modifica la domanda di partecipazione" (con contestuale sovrascrittura e registrazione della data e ora dell'ultima variazione effettuata);
- inviare una *e-mail* di notifica per ogni modifica effettuata dal candidato sui dati precedentemente inseriti;
- interrompere la ricezione delle domande in coincidenza con il termine per la presentazione delle stesse - mezzanotte del 30° giorno solare da quello successivo alla data di pubblicazione del singolo bando di concorso sulla Gazzetta ufficiale della repubblica italiana;
- consentire la stampa della domanda solo decorsa la scadenza del termine utile per la presentazione della stessa e fino al giorno della prima prova concorsuale;
- consentire la stampa della domanda da ogni browser;
- garantire l'accesso simultaneo di un numero elevato di candidati (non meno di 120.000 candidature);
- produrre, immediatamente dopo la scadenza del bando, gli elenchi dei candidati ammessi alle prove;
- consentire all'Agenzia la gestione anche *on-line* degli atti e l'accesso, tramite *password*, alla piattaforma per la verifica di ogni dato acquisito.

Tutto il sistema dovrà garantire protezioni perimetrali e il pieno rispetto della normativa sulla privacy, aspetti per i quali il fornitore risponde direttamente nei confronti dei soggetti interessati.

Il sistema su cui si appoggia il servizio deve garantire un livello di prestazione in relazione alla sua disponibilità del 99% e dovrà garantire il backup dei dati ed adeguati sistemi di business continuity e disaster recovery.

Su richiesta dell'Ufficio risorse umane, dovranno essere forniti tutti i dati relativi alle domande pervenute, sia nella loro componente di meta dati sia documentale, in formato che sarà concordato con lo stesso ufficio per l'import in altri sistemi.

Inoltre, dovranno essere prodotti tabulati relativi alle domande pervenute.

SI PRECISA CHE TUTTO QUANTO SOPRA DOVRÀ ESSERE CONSIDERATO DA LE IMPRESE OFFERENTI AL FINE DI DETERMINARE IL COSTO DEL SERVIZIO RICHiesto.



E' copia conforme all'originale
composta di n. fogli.
Il presente documento è stato
firmato digitalmente in data
29/07/2016