

INDAGINE DI MERCATO FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI RELATIVI ALL’INFRASTRUTTURA IT DELL’ORDINE
DEGLI AVVOCATI DI MILANO

CAPITOLATO TECNICO

Indice

CAPITOLATO TECNICO per l'affidamento dei servizi relativi all'infrastruttura IT dell'Ordine degli Avvocati di Milano	1
1. Premessa.....	3
2. Contesto di riferimento.....	3
2.1 L'attività dell'Ordine degli Avvocati di Milano	3
2.2 Tipologia di dati trattati	3
2.3 Ubicazione degli uffici	4
2.4 L'attuale sistema informatico	4
2.4.1 Servizi e applicativi	4
2.4.2 Infrastruttura IT.....	6
3. Oggetto della prestazione richiesta	8
3.1 Gestione delle postazioni di lavoro e degli account, e assistenza on site	8
3.2 Conduzione operativa dell'infrastruttura ICT e assistenza hardware e sistemistica	9
3.3 Gestione dei servizi applicativi e delle basi di dati	11
3.4 Fornitura licenze software	11
4. Caratteristiche generali della fornitura	11
4.1 Modalità di esecuzione e gestione della fornitura	12
4.2 Periodo di affiancamento	12

1. Premessa

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti minimi della prestazione richiesta.

L'appalto di cui al presente Capitolato si rivolge ad Operatori Economici in grado di assicurare la massima qualità, efficacia ed efficienza di gestione nonché di garantire livelli di sicurezza e riservatezza idonei alle problematiche da gestire.

Nei successivi capitoli verranno descritti il contesto, l'oggetto e le caratteristiche complessive della prestazione richiesta con il dettaglio dei servizi ed i relativi livelli minimi che dovranno essere garantiti.

2. Contesto di riferimento

2.1 L'attività dell'Ordine degli Avvocati di Milano

L'Ordine degli Avvocati di Milano è l'organo professionale che rappresenta gli Avvocati iscritti all'Albo della circoscrizione di Milano.

Dall'accesso alla professione alla vigilanza sulla pratica e il decoro, dalla elaborazione dei programmi formativi alle relazioni internazionali, l'Ordine degli Avvocati di Milano (OAM) svolge una serie di funzioni volte a rappresentare a livello istituzionale l'Avvocatura milanese.

Gli Avvocati e i Praticanti ad oggi iscritti all'Ordine degli Avvocati di Milano sono oltre 25.000.

L'OAM ospita presso i propri uffici il Consiglio Distrettuale di Disciplina (CDD), l'Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento e la Camera Arbitrale. L'OAM controlla, inoltre, la Fondazione Forense di Milano, i cui servizi, non oggetto del presente Capitolato, sono potenzialmente interconnessi con quelli richiesti.

2.2 Tipologia di dati trattati

L'OAM tratta dati personali, anche giudiziari, di Avvocati e Praticanti per:

- l'aggiornamento e la tenuta dell'albo;
- la tenuta dei fascicoli relativi a procedimenti disciplinari;
- le pratiche di liquidazione degli onorari professionali;
- il rilascio di pareri sugli onorari professionali;
- la tenuta delle liste dei difensori d'ufficio;
- la tenuta delle liste dei difensori abilitati al patrocinio a spese dello Stato.

I dati possono essere trattati anche per le attività volte a favorire gli iscritti nello svolgimento della professione.

Inoltre, nelle attività relative al patrocinio a spese dello Stato e in particolare dell'OCC, l'OAM raccoglie e tratta dati personali anche di tipo medico e giudiziario di comuni cittadini.

Riveste, pertanto, particolare importanza la conoscenza e il rispetto delle regole del GDPR e la normativa vigente in relazione alla sicurezza informatica in quanto il/i potenziali soggetti affidatari potranno ricoprire anche il ruolo di co-amministratore di sistema.

2.3 Ubicazione degli uffici

Gli uffici e le sale in uso all'Ordine degli Avvocati di Milano sono ubicati in tre diversi edifici e sono dotati delle seguenti postazioni di lavoro:

- all'interno del Palazzo di Giustizia di Milano: 11 uffici e 4 sale, per un totale di 48 postazioni di lavoro;
- all'interno della palazzina ANMIG: 1 ufficio e 1 sala, per un totale di 11 postazioni di lavoro;
- all'interno del Palazzo del Tribunale di Milano - Sezione lavoro, famiglia e tutele: 1 ufficio per un totale di 1 postazione di lavoro.

Oltre alle 60 postazioni indicate, attualmente sono presenti circa 24 notebook in uso ai dipendenti durante lo smart working, 4 notebook utilizzati nelle sale riunioni e nelle sale conferenza, 3 PC desktop utilizzati durante le elezioni.

2.4 L'attuale sistema informatico

Si fornisce di seguito una descrizione generale del contesto applicativo e tecnologico.

2.4.1 Servizi e applicativi

Le postazioni in uso sono configurate con sistema operativo in versione professional, una suite di applicazioni di office automation, di un software per la lettura dei file pdf, di un antivirus e un antispam, di un software per l'apposizione e il controllo di firme digitali e marche temporali e di un software per la videoconferenza. L'accesso al web è limitato mediante profili di web filtering, tramite appositi apparati.

Si riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco dei principali servizi informatici interni, ad uso dei dipendenti e collaboratori, ed esterni erogati dall'Ordine degli Avvocati di Milano:

- **Servizi erogati all'interno**
 - **Posta elettronica e PEC**

L'OAM ha in dotazione circa 100 caselle di posta, accessibili via web browser o client di posta elettronica, e circa 30 caselle PEC, accessibili via web browser o client di posta elettronica. L'ufficio CDD dispone, inoltre, di un software per la gestione simultanea di più caselle PEC da parte di più utenti.
 - **Internet e fonia**

Per la connettività Internet, l'OAM dispone di una linea principale a 1 Gbit/s e due linee secondarie a 200 Mbit/s. Sui router corrispondenti sono attestati 32 indirizzi IP pubblici. La fonia è VoIP, ogni utente ha a disposizione un proprio telefono e per la gestione del centralino è disponibile un IVR.

- **Software customizzato**
Il personale dell'OAM utilizza software sviluppati ad hoc per la gestione dell'Albo, del sito web istituzionale e per i servizi della biblioteca.
- **Software per l'amministrazione e la contabilità**
L'OAM ha in dotazione un software per la gestione della contabilità generale e analitica, un software per l'invio, la ricezione e la conservazione a norma delle fatture elettroniche e un software per la gestione del personale e delle timbrature. Questi applicativi sono on premise su server dell'OAM. Per accedere a questi software, gli addetti utilizzano sempre, sia in presenza che in smart working, una propria macchina virtuale.
- **Archiviazione e condivisione di documenti**
La condivisione dei documenti da parte dei dipendenti avviene mediante l'utilizzo di cartelle di rete condivise, con back-up in tempo reale. Ogni utente dispone, inoltre, di propria cartella di rete con back-up in tempo reale.
In uso alla segreteria, ai Consiglieri e alla Direzione, vi è, inoltre, un software di archiviazione e condivisione di documenti in cloud, installato on premise su server dell'OAM.
- **Servizi erogati all'esterno**
 - **Sito web istituzionale**
Il sito web istituzionale ospita oltre ai contenuti istituzionali e divulgativi diverse aree riservate e piattaforme web riservate agli avvocati.
 - **Gestionale**
Nel software utilizzato per la gestione dell'Albo, gli iscritti hanno la propria area riservata. L'applicativo non è installato su server dell'OAM.
 - **Newsletter**
L'OAM spedisce periodicamente newsletter ai propri iscritti e a utenti esterni, utilizzando apposito software.
 - **Consultazione delle monografie e riviste**
Si tratta di un programma customizzato utilizzato in biblioteca dagli iscritti, ospitato su server dell'OAM. Del software sopra descritto esiste anche una versione online consultabile via web.
 - **Accesso alle banche dati giuridiche**
Si tratta di un programma customizzato utilizzato in biblioteca dagli iscritti, ospitato su server dell'OAM. Per ottemperare alla normativa GDPR, le postazioni adibite al servizio di consultazione delle banche dati sono state kioskizzate mediante apposito software.
 - **Piattaforma Nomine difensori di fiducia**
Software customizzato, accessibile via web, notifica gli avvocati dell'avvenuta nomina o revoca effettuata da un proprio assistito. Dispone di un back office ad uso del personale delle tre carceri milanesi.

- **WiFi**

A gli iscritti viene erogato il servizio di connessione ad Internet mediante WiFi in apposite sale, con un sistema di coupon accessibile previa registrazione e governato da apposito software.

2.4.2 Infrastruttura IT

Architettura

L'architettura tecnologica dell'OAM è server centrica, orientata a fornire servizi sia in modalità web che applicativa, sia agli utenti interni, che agli utenti esterni. Sono presenti server, sistemi di storage, di connettività e relativi sistemi di supporto e monitoraggio che costituiscono le infrastrutture tecnologiche di supporto al funzionamento del sistema informatico dell'Ordine degli Avvocati di Milano.

Sistemi di elaborazione (server fisici e virtuali)

La piattaforma di elaborazione è basata quasi esclusivamente sulla virtualizzazione dei server, tecnologia che consente la creazione e movimentazione dinamica di un elevato numero di server logici e che permette altresì di garantire l'alta affidabilità del sistema, tramite meccanismi automatici di riavvio e movimentazione dei server logici senza interruzione di servizio delle applicazioni in caso di guasto dei server fisici.

L'infrastruttura su cui poggia la piattaforma di virtualizzazione è composta da oltre 20 server fisici a fronte di circa 50 server logici virtualizzati distribuiti in più ambienti di elaborazione necessari per gestire correttamente il ciclo di vita delle applicazioni utilizzate dall'OAM.

Tra i servizi erogati figurano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

- primary e secondary domain controller e relative repliche;
- cartelle condivise di rete e in cloud;
- cluster SQL per applicativi contabilità e amministrazione;
- applicativi contabilità e amministrazione;
- hosting servizi biblioteca e piattaforma nomine difensori di fiducia;
- servizi di stampa e di scansione;
- console per la virtualizzazione e sua replica;
- piattaforma per la gestione dei servizi WiFi.

Storage

Al momento nei CED sono presenti 5 unità di storage per circa 30 Tbyte utili, con compiti di archiviazione, storage per gli applicativi e backup incrementale. Gli storage sono configurati in Raid con spare per garantire la salvaguardia dei dati.

Backup off-site

Per la tutela dei dati necessari alle attività lavorative, nel rispetto e secondo i dettami delle normative vigenti, in particolare del GDPR, l'OAM ha stipulato un contratto per un servizio di backup off-site dei dati e su appositi storage. I dati, per la loro salvaguardia, sono protetti da doppia cifratura a 256 bit e duplicati presso data center.

Quotidianamente viene controllato lo stato del backup tramite la ricezione di report automatico e, con cadenza mensile, viene verificato il corretto funzionamento con l'esecuzione di un processo di restore. I dati, con retention period di 15 giorni, sono resi disponibili su richiesta dell'OAM entro 4 ore lavorative.

Networking e security

La connettività Internet principale è a 1 Gbit/s. e la connettività è ripartita verso il CED principale attraverso connessione in fibra a 10 Gbit/s.

Sono presenti altri due accessi di connettività secondari, a 200 Mbit/s, utilizzati per l'accesso a Internet degli ospiti tramite collegamento Wi-Fi, per l'accesso ad Internet nelle sale riunioni e nelle sale conferenze e per il monitoraggio degli apparati da remoto.

Dal CED partono i collegamenti verso gli altri uffici e sedi dell'OAM con connettività offerta dal Tribunale di Milano, in questo caso meno recente a 1 Gigabit verso gli uffici distaccati in Freguglia 1 e verso le altre palazzine Freguglia 14 e San Barnaba 50.

Le postazioni utilizzate dal personale dell'OAM sono collegate alla rete tramite cavo Ethernet. Non è previsto per esse l'utilizzo del WiFi se non in casi d'emergenza.

Dato il possibile utilizzo da parte di utenti esterni della connessione a Internet nelle sale riunioni e nelle sale conferenze, sia tramite WiFi che, in alcuni casi, tramite cavo Ethernet, la rete è segmentata in numerose VLAN, garantendo l'opportuna separazione del traffico e applicando diverse politiche di sicurezza informatica.

La sicurezza perimetrale è assicurata da diversi firewall e da apparati per filtrare il traffico web in entrata da contenuti pericolosi nonché limitare l'accesso a siti o categorie specifiche.

Dato che è previsto il ricorso allo smart working a rotazione per alcuni giorni a settimana, sono configurate reti VPN erogate dai firewall, che consentono al personale interno di accedere in sicurezza ai servizi interni quali le cartelle di rete durante il lavoro agile.

Quantità e dislocazione degli apparati

Le infrastrutture in termini di server, sistemi storage, apparati di telecomunicazione ed altri apparati di supporto, sia di proprietà dell'Ordine che di fornitori terzi di servizi, sono dislocate:

- all'interno del Palazzo di Giustizia di Milano
 - Nel CED dell'OAM: 20 server, 6 firewall, 5 unità di storage, 10 switch, i 2 router secondari, apparati di web filtering, ups.
 - Nel CED e rack di piano non di pertinenza dell'OAM: 10 switch, ups.

- Negli uffici e sale OAM: circa 30 switch, circa 10 access point, il router principale, 1 router per la fonia, ups.
- all'interno Palazzo del Tribunale di Milano - Sezione lavoro, famiglia e tutele
 - Nel CED e rack di piano non di pertinenza dell'OAM: 3 switch
- all'interno della palazzina ANMIG
 - Nel CED dell'OAM: 1 server, 1 firewall, 1 unità di storage, 5 switch, 1 router per la fonia, ups
 - Negli uffici e sale OAM: 3 switch, 2 access point.
- nel data center dell'attuale fornitore:
 - 3 storage, 2 switch, ups

Gli apparati ospitati nei locali non di pertinenza dell'OAM non sono accessibili liberamente, in quanto gestite dal CISIA del distretto di Milano.

Le quantità riportate rappresentano la situazione attualmente esistente.

3. Oggetto della prestazione richiesta

L'oggetto della prestazione richiesta è costituito dall'insieme delle attività volte a gestire, mantenere ed evolvere il sistema informatico (IT) dell'Ordine degli Avvocati di Milano. Tali attività consistono nell'erogazione dei seguenti servizi/attività:

- gestione delle postazioni di lavoro e degli account, e assistenza on site;
- conduzione operativa dell'infrastruttura ICT e assistenza hardware e sistemistica;
- gestione dei servizi applicativi e delle basi di dati;
- fornitura licenze software.

La durata prevista delle attività relative alla prestazione è di 12 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto.

L'OAM si riserva di rinnovare il contratto, agli stessi prezzi, patti e condizioni, per una durata pari a massimo ulteriori 24 mesi, (da esercitarsi di 12 mesi in 12 mesi).

Nella presente sezione sono descritte, in via non esaustiva, le attività di conduzione operativa e di assistenza tecnico sistemistica che dovranno essere erogate in modalità continuativa per tutta la durata del contratto.

3.1 Gestione delle postazioni di lavoro e degli account, e assistenza on site

- Il fornitore dovrà occuparsi della gestione del dominio locale, della creazione degli account, della loro profilazione e della gestione degli accessi alle risorse con la necessaria granularità,

nonché della realizzazione e gestione dei client virtuali per l'Ufficio Amministrazione e gli altri soggetti interessati.

- Il fornitore dovrà garantire assistenza tecnica, hardware e software, sia on site che da remoto, sui device in dotazione ai dipendenti e collaboratori con interventi 7 gg su 7 al massimo entro 8 ore lavorative dalla chiamata. Per le postazioni più sensibili, in uso all'Ufficio Amministrazione, anche le ordinarie attività di aggiornamento, manutenzione e installazione del software dovranno essere svolte in orari extra-lavorativi, per non alterare la continuità e la piena operatività degli utenti.

Inoltre, si richiede una assistenza periodica che verifichi in particolare:

- gli aggiornamenti critici di sicurezza dei client, con cadenza settimanale;
- l'occupazione dello spazio disco e il funzionamento dei device e dei software, con cadenza bimestrale.

Si stimano, sulla base degli anni precedenti, circa 750 ore on site e 300 interventi da remoto tramite software di teleassistenza del fornitore.

- Il fornitore dovrà effettuare la verifica e il controllo periodico del buon funzionamento degli apparati (memoria, CPU, occupazione disco, ecc.), sia dal punto di vista fisico, sia dal punto di vista logico, utilizzando, oltre al controllo puntuale on site, anche strumenti di monitoraggio che diano una visione globale della situazione.
- Il fornitore dovrà occuparsi dell'installazione, della configurazione, dello spostamento, della sostituzione e della rimozione di postazioni di lavoro dell'OAM.
- Il fornitore si occuperà dell'installazione e configurazione di apposito software antivirus e antispam sui singoli client, dei relativi aggiornamenti automatici e degli aggiornamenti automatici di sistema.
- Il fornitore dovrà configurare e gestire le VPN per l'accesso alle risorse da remoto per i dipendenti in smart working.
- Il fornitore dovrà curare la manutenzione sistemistica del software utilizzato per la condivisione in cloud e il relativo backup dei dati.
- Il fornitore, con cadenza almeno annuale, dovrà verificare, per ogni singola postazione di lavoro, che i campi elettromagnetici siano in linea con quanto stabilito dalle vigenti norme per la sicurezza sui posti di lavoro.

3.2 Conduzione operativa dell'infrastruttura ICT e assistenza hardware e sistemistica

- Il fornitore dovrà assumere il ruolo di co-amministratore di sistema, in condivisione con il responsabile IT interno dell'Ordine, così come richiesto dalla normativa vigente in materia (GDPR).
- Il fornitore dovrà garantire un'assistenza sistemistica sull'infrastruttura IT 7 gg su 7 e 24 h su 24, compreso festivi (sarà rilasciato apposito pass per accedere agli uffici interessati).

Si prevede una assistenza a chiamata (con intervento entro le 4 ore, o in caso di criticità di sistema entro le 2 ore dalla chiamata) sia nei giorni feriali che festivi per la risoluzione dei problemi. Ove possibile tali interventi potranno essere effettuati da remoto.

Inoltre, si richiede una assistenza periodica che verifichi in particolare:

- gli aggiornamenti critici di sicurezza, con cadenza settimanale;
- lo stato del backup, con cadenza quotidiana, ed il corretto funzionamento di tutte le procedure di backup/restore, con cadenza mensile;
- gli aggiornamenti dei firmware e del software di gestione delle apparecchiature, con cadenza mensile;
- l'occupazione degli storage, il funzionamento degli apparati e dei software, con cadenza mensile;
- il grado di obsolescenza delle apparecchiature e il corretto dimensionamento della infrastruttura in base alle esigenze dell'OAM, con cadenza trimestrale.

La stima, in base a quanto avvenuto negli anni precedenti, è di circa 800 ore annuali, escluse le verifiche di sicurezza trimestrali relative al GDPR, la gestione delle VM e del backup.

- Si richiede, per tutti gli apparati riportati al par 2.4.2, vista la criticità degli stessi, che essi siano coperti da garanzia non limitata ma di tipo assicurativo, che garantisca cioè un monitoraggio da remoto 24/24 7/7 con intervento entro le 4 ore a seguito di segnalazione di guasto o alert. Il fornitore dovrà garantire questa qualità del servizio di assistenza o tramite contratti stipulati direttamente con il Produttore oppure tramite le opportune integrazioni nel proprio servizio di assistenza. La risoluzione del guasto dovrà avvenire entro 24 ore. Gli eventuali canoni stipulati con terzi dovranno essere fatturati all'OAM con un ricarico inferiore o uguale al 5%
- Il fornitore, per motivi di sicurezza e riservatezza, dovrà creare e mantenere le attuali VLAN ad hoc, per accessi Internet, streaming audio/video, corsi di formazione ed altro.
- Il fornitore dovrà garantire la gestione delle diverse reti WiFi di OAM (alcune ad uso interno del personale altre fruibili da soggetti esterni) sempre nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di privacy e cybersecurity.
- Il fornitore dovrà effettuare, almeno con cadenza annuale, la verifica strumentale delle prese di rete LAN, circa 200, dislocate nei vari uffici, per certificarne il corretto funzionamento, segnalando tempestivamente eventuali anomalie.
- Il fornitore dovrà occuparsi della gestione delle macchine virtuali e del riassetto annuale delle VM e del loro backup.
- Il fornitore dovrà gestire ed ottimizzare le cartelle di rete in uso al personale e relativo backup.
- Il fornitore, almeno con cadenza trimestrale, dovrà aggiornare tutte le macchine virtuali e i server fisici con particolare attenzione agli aggiornamenti di sicurezza informatica.

- Il fornitore dovrà occuparsi del mantenimento del cluster SQL utilizzato per gli applicativi dell'Ufficio Amministrazione e Contabilità.
- Il fornitore dovrà effettuare il backup di tutti i dati, sia on line, con retention period di 15 giorni, sia offline, con replica presso il fornitore e presso un datacenter esterno posto almeno a 5 Km e non oltre i 50Km dagli Uffici dell'OAM.
- Il fornitore dovrà essere in grado di interfacciarsi e offrire e ricevere supporto dagli altri soggetti con cui l'OAM ha rapporti in essere.

3.3 Gestione dei servizi applicativi e delle basi di dati

- Il fornitore dovrà prendersi carico della manutenzione sistemistica degli applicativi in uso all'Ufficio Amministrazione e Contabilità.
- Per i servizi WiFi offerti al pubblico nella biblioteca, nella Sala Avvocati e nell'Ufficio CDD, dovrà essere mantenuto il log degli accessi per ottemperare ad eventuali obblighi di legge. A tale scopo dovrà essere preso in gestione e mantenuto il software che eroga il servizio.
- Il fornitore dovrà, in merito alle postazioni utilizzate in biblioteca, provvedere all'aggiornamento delle configurazioni e alla manutenzione del software utilizzato per kioskizzarle.
- Il fornitore dovrà implementare e mantenere un servizio di FTP sicuro ospitato su server dell'Ordine, per il transito sicuro di dati verso il gestionale o altre esigenze che dovessero sopravvenire.

3.4 Fornitura licenze software

Il fornitore dovrà prevedere ad acquistarle per conto dell'OAM le seguenti licenze, su base annua

- software di virtualizzazione per tutti i server e le postazioni virtuali dei dipendenti, in versione Enterprise;
- software antivirus con tecnologia euristica sia per le postazioni che per i server e le macchine virtuali (circa 120 licenze).

Trattandosi di prodotti ad alto valore aggiunto e ad elevata criticità, lo stesso Produttore non prevede che la vendita sia effettuata direttamente all'Utente Finale, ma solo tramite canali ufficiali di distribuzione attraverso partner certificati. All'uopo il fornitore dovrà dimostrare di essere in possesso di dette certificazioni

4. Caratteristiche generali della fornitura

Le attività del fornitore dovranno essere improntate ad un'assoluta attenzione alla riservatezza e al rispetto delle normative in termini di sicurezza e GDPR. L'Ordine degli Avvocati di Milano si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specifiche esigenze.

4.1 Modalità di esecuzione e gestione della fornitura

I servizi, così come meglio descritti al capitolo 3, saranno erogati “**a corpo**”, in modalità continuativa, mediante pagamento di un canone con cadenza mensile e/o annuale a seconda dei servizi previsti.

4.2 Periodo di affiancamento

A partire dalla data di stipula del contratto, ovvero entro il termine di scadenza della prestazione, il fornitore dovrà garantire un periodo di affiancamento della durata massima di 1 mese, al fine di permettere il c.d. passaggio di consegne all’eventuale nuovo fornitore per la presa in carico delle attività di sua competenza.

Il periodo di affiancamento/subentro contempla, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti aspetti/attività:

- acquisizione da parte del fornitore di ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse;
- passaggio di consegne nei rapporti con i fornitori terzi;
- gestione delle licenze;
- gestione della sicurezza;
- presenza in riunioni;
- supporto al personale interno ed esterno;
- messa a disposizione di un quadro completo delle attività e delle eventuali criticità;
- ogni ulteriore attività per mettere nelle condizioni il fornitore di poter operare ed eseguire le attività a regola d’arte

Nel periodo di affiancamento il fornitore dovrà garantire l’interoperabilità di sistemi e servizi con quanto già in essere presso l’OAM affinché sia garantita la business continuity. Infine, il fornitore dovrà assumere il ruolo di co-amministratore insieme al fornitore uscente per il periodo di affiancamento affinché ciascuno possa, per i propri servizi, garantire il pieno funzionamento e tenere indenne e manlevato l’OAM da ogni danno, onere, costo, spesa, contestazione e/o pretesa da parte delle competenti Autorità e/o soggetti interessati derivanti dalla violazione degli obblighi spettanti ad ognuna delle Parti in base alla normativa applicabile. Le medesime obbligazioni saranno garantite dal fornitore al termine del periodo di affidamento del presente avviso.