

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Allegato 2 al Disciplinare di Gara

OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE CORRETTIVA ED EVOLUTIVA DEL SOFTWARE GESTIONALE ERP MICROSOFT DYNAMICS NAV

CPV: 72253000-3 (SERVIZI DI ASSISTENZA INFORMATICA E DI SUPPORTO), 72611000-6 (SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA), 72262000-9 (SERVIZI DI SVILUPPO DI SOFTWARE), 72230000-6 (SERVIZI DI SVILUPPO DI SOFTWARE PERSONALIZZATI)

CIG: 7479824208

CUP: F88F18000690002

I. PREMESSA

Lazio Innova è la società *in house* della Regione Lazio che nasce nel 2015 attraverso la fusione per incorporazione di più aziende regionali preesistenti. Lazio Innova opera nella progettazione e gestione di programmi di aiuto per la crescita economica, lo sviluppo del territorio e il sostegno all'innovazione, attraverso un ampio spettro di attività: erogazione di incentivi a valere su risorse regionali, nazionali e/o europee; azioni di informazione e orientamento sulle opportunità e i progetti europei; sostegno al credito e rilascio di garanzie; interventi nel capitale di rischio (*venture capital*); servizi per l'internazionalizzazione; promozione delle reti d'impresa e delle eccellenze regionali; servizi per la nascita e lo sviluppo d'impresa attraverso il programma "Spazio Attivo"; microcredito e misure per l'inclusione sociale.

I.1 Piattaforma ERP in uso: moduli funzionali e licenze

Lazio Innova è dotata di piattaforma *Enterprise Resource Planning* (di seguito ERP) Microsoft Dynamics Nav (di seguito MS Nav) - vers. 2015 R2, di cui detiene n. 28 licenze utente di tipo concorrente e n. 8 licenze di tipo monoutente - costituito dalle seguenti componenti:

- a. Contabilità Generale e gestione fondi.
- b. Contabilità Analitica.
- c. Contabilità Cespiti.
- d. Contabilità Clienti.
- e. Contabilità Fornitori.
- f. Pianificazione e *Controllo di Budget* (con *workflow*).
- g. Contabilità Commesse.
- h. Ciclo Acquisti.
- i. Tesoreria.
- j. Profilazione.;
- k. Sicurezze.

Una descrizione dettagliata dei moduli funzionali in uso sulla piattaforma MS Nav di Lazio Innova è contenuta nell'Allegato I (Elenco delle personalizzazioni) al presente Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale, di cui costituisce parte integrante.

La piattaforma è ospitata e gestita su server aziendali di Lazio Innova su due ambienti (test e produzione) basati su RDBMS MS SQL Server.

I.2 Personalizzazioni, applicativi *add-on* e connessioni

La piattaforma *standard* è stata adattata nel tempo alle esigenze specifiche di Lazio Innova mediante diversi interventi di customizzazione. L'elenco delle Personalizzazioni è contenuto nell'Allegato I al presente Capitolato Tecnico, di cui costituisce parte integrante.

La piattaforma, inoltre, è stata corredata nel tempo di applicativi aggiuntivi (*add-on*) sviluppati da terza parte (AGIC S.p.A.) e integrati con la piattaforma MS Nav:

- a. **AMC (Advanced Management Control)**: permette di gestire le registrazioni simulate e le scritture automatiche a Fatture da Ricevere e include ulteriori due moduli *Workflow Approvativo* e *Controllo Budget*;
- b. **Time Vision**: applicativo per *time report*, integrato con la piattaforma MS Nav, supporta le seguenti funzionalità:
 - 1) Accesso ai dipendenti in un'area dove poter compilare il *time report* mensile con la scelta delle commesse su cui hanno lavorato.
 - 2) Apertura a sistema di nuove posizioni risorse interne, eventuali aggiornamenti costi/ricavi e modifiche e spostamenti di Servizio di quelle già esistenti.
 - 3) Consultazione e verifica dello stato di compilazione dei *time report* da parte dei dipendenti.
 - 4) Scarico e contabilizzazione degli stessi, con successive eventuali registrazioni analitiche a correzione o modifica commessa su richiesta dei responsabili di commessa.
 - 5) Possibilità di esportare singolarmente, o secondo diversi criteri, i *time report* dei dipendenti.
- c. **Fattura PA modulo attivo**: per la gestione, integrata nella piattaforma MS Nav, delle fatture attive elettroniche.

La piattaforma, infine, è stata dotata di una connessione specifica, realizzata mediante *web service* dedicato, per l'interscambio dati con il tool **Bridge PA33**. Sviluppato su specifiche tecniche di Lazio Innova, questo strumento estrae dal database di MS NAV i dati necessari alla pubblicazione – ai sensi della vigente normativa in materia di trasparenza – e li trasmette, dopo elaborazioni varie, al portale *web* PA33. Una descrizione del *web service* realizzato è contenuta nell'Allegato II (Interfaccia MS NAV/Bridge PA 33) al presente Capitolato speciale, descrittivo e prestazionale, di cui costituisce parte integrante.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il servizio generale oggetto di fornitura, definito *Application Maintenance*, si articola nei servizi specifici descritti nei paragrafi del presente capitolo.

2.1 Manutenzione licenze del prodotto standard e dei prodotti add-on [attività a corpo]

Questa voce riguarda, per tutto il periodo di durata del contratto:

- a. l'attivazione, presso Microsoft, del contratto annuale di *Enhancement Plan* relativo alle licenze di Lazio Innova (vedi precedente §1.1) comprensivo dell'invio gratuito dei *service pack* e degli aggiornamenti

di *release* rilasciati dal produttore e dell'accesso a eventuali altri servizi offerti dal produttore (ad esempio *knowledge base*, risposte a quesiti, corsi di *eLearning*, documentazione, manuali, ecc.);

- b. l'attivazione, presso i produttori di terza parte, dei contratti annuali di *enhancement* relativi alle licenze di Lazio Innova (vedi precedente §1.2).

Si precisa, rispetto al periodo di durata del contratto, che ambedue le forme di *enhancement* avranno decorrenza non antecedente al 01.01.2019 essendo l'annualità precedente già stata acquisita da parte di Lazio Innova.

Lazio Innova dovrà essere costantemente coperta, sotto il profilo della manutenzione licenze, in qualsiasi fase nel periodo di durata del contratto. A questo scopo è compito dell'Aggiudicatario avvisare Lazio Innova, rispetto a qualsiasi scadenza, in tempo utile per procedere al rinnovo nonché notificare tempestivamente qualsiasi variazione debba eventualmente intervenire in ordine ai prodotti in oggetto.

Il servizio dovrà essere quotato **a corpo** (€/anno) considerando le licenze di MS Nav nonché i prodotti *add-on* di terza parte in possesso di Lazio Innova oppure gli analoghi prodotti eventualmente proposti in sostituzione da parte del Concorrente.

2.2 Help desk utenti [attività a corpo]

Questa voce riguarda l'assistenza agli utenti di Lazio Innova da erogarsi mediante *help desk* dedicato con produzione di specifica reportistica mirata a censire e monitorare gli interventi e il rispetto dello Service Level Agreement - SLA (vedi successivo §3.1.4).

Questa voce ha come oggetto tutti gli interventi necessari per la risoluzione di eventi bloccanti per l'operatività di Lazio Innova e, conseguentemente:

- a. si applica al prodotto *standard* e agli *add-on*;
- b. include tutti gli interventi di supporto necessari a garantire l'operatività ordinaria sul sistema MS Nav, compresa la correzione di errori di inserimento, cancellazione o modifica da parte degli utenti di Lazio Innova.

Il servizio dovrà essere quotato **a corpo** (€/anno) come costo forfettizzato. A titolo puramente indicativo si fa presente che il livello attualmente consolidato di interventi è di circa n. 400 ticket all'anno.

2.3 Manutenzione adattativa del prodotto standard e dei prodotti add-on [attività a corpo]

Questa voce riguarda l'attività di manutenzione finalizzata a garantire la costante aderenza di MS Nav e degli *add-on* all'evoluzione dell'ambiente tecnologico e del contesto di riferimento (organizzativo e di ambiente).

L'attività include l'eventuale installazione di *release* successive di MS Nav e degli *add-on* e/o di *service pack* rilasciati dai produttori per fare fronte alle evoluzioni tecnologiche e funzionali dei prodotti, alle eventuali anomalie e agli adeguamenti alle normative di legge.

Lazio Innova dovrà essere costantemente coperta, sotto il profilo della manutenzione adattativa, in qualsiasi fase nel periodo di durata del contratto. A questo scopo è compito dell'Aggiudicatario avvisare Lazio Innova in tempo utile per predisporre gli opportuni interventi rispetto a qualsiasi evento e/o circostanza da prendere in considerazione.

Il servizio dovrà essere quotato a **corpo** (€/anno) come costo forfettizzato.

2.4 Manutenzione correttiva del prodotto standard e dei prodotti add-on [attività a corpo]

Questa voce riguarda l'attività di manutenzione (detta anche incidentale) finalizzata a ripristinare, a fronte di un guasto e/o malfunzionamento, lo *status quo ante* di MS Nav – ivi comprese le personalizzazioni (vedi Allegato I al presente Capitolato) – e degli *add-on*.

L'attività include la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia a livello di base dati che di interfaccia, dei malfunzionamenti delle procedure/applicazioni di MS Nav, comprese le personalizzazioni.

Con riferimento a questo ultimo punto si precisa che gli oneri di manutenzione correttiva sono estesi alle personalizzazioni attualmente in essere e/o successivamente realizzate dall'Aggiudicatario, per qualunque guasto e/o malfunzionamento dovesse verificarsi dopo il periodo di garanzia che, a termini di legge, è di n. 90 giorni naturali e consecutivi dalla data del collaudo.

Il servizio dovrà essere quotato a **corpo** (€/anno) come costo forfettizzato.

2.5 Formazione, training on the job e knowledge base [attività a corpo]

Questa voce riguarda l'attività di formazione e *training on the job* da erogare verso il personale di Lazio Innova differenziata per livello, obiettivi formativi e aspetti funzionali di riferimento. I termini di riferimento per questo servizio sono i seguenti:

- a. *Formazione*. Attività da svolgere attraverso sessioni in aula, con materiali informativi specifici, eventualmente integrabile da sessioni in telepresenza, rivolta principalmente a sviluppare metodologia e *knowledge* a livello del *team* di coordinamento di Lazio Innova;
- b. *Training on the job*. Attività da svolgere in affiancamento, con la documentazione di progetto di Lazio Innova, eventualmente integrabile da sessioni in telepresenza, rivolta principalmente a sviluppare *skill* a livello di *team* operativo e/o di singole risorse di Lazio Innova;

- c. *Knowledge base*. Asset accessibile via Web che renda disponibili informazioni di supporto sulla piattaforma MS Nav, possibilmente anche sugli *add-on* e possibilmente anche sulle Personalizzazioni in uso presso Lazio Innova.

Lazio Innova punta sulla Formazione principalmente per rafforzare la cognizione di sistema della piattaforma MS Nav - comprensiva di *add-on* e Personalizzazioni - con particolare riferimento all'interdipendenza dei processi e alla circolarità dei dati tra diversi uffici e funzioni, nonché alle connessioni tra il sistema ERP e altri sistemi aziendali.

Lazio Innova intende affidare al *training on the job* e all'utilizzo della *knowledge base* per l'*empowerment* delle proprie risorse operative.

Dall'attività in oggetto, inoltre, Lazio Innova si attende di trarre elementi utili da assumere per la pianificazione e lo sviluppo evolutivo della piattaforma.

Il servizio dovrà essere quotato a **corpo** (€/anno) considerando un pacchetto – minimo inderogabile - di n. 12 giornate/anno, di formazione e *training on the job*, per ciascun anno di durata del contratto.

2.6 Manutenzione evolutiva/sviluppi ad hoc [attività a misura]

Questa voce riguarda l'attività di sviluppo di funzioni, flussi, connessioni e/o reportistica necessarie ad aumentare il valore del sistema - o di parte di esso – e le sue prestazioni.

Il servizio sarà svolto su richiesta di Lazio Innova quando risulterà necessario adattare la piattaforma a nuove esigenze dei processi e/o quando ciò comporti l'aggiunta, il cambiamento ed eventualmente la rimozione di funzionalità.

L'attività include le tipiche fasi di analisi, progettazione e sviluppo, installazione, *test* e *training* sulle nuove funzioni sviluppate e potrà richiedere l'intervento diretto di consulenti applicativi presso gli uffici di Lazio Innova.

Saranno, altresì, ricondotte all'attività in oggetto interventi derivanti da richieste che non siano ascrivibili alle categorie precedenti (*help desk*, manutenzione adattativa, manutenzione correttiva e formazione/*training on the job*), quali ad esempio:

- a. Installazione, migrazione dati, adattamento programmi ai nuovi rilasci;
- b. Ripristino di dati e programmi alterati o distrutti durante l'utilizzo operativo del *software* o durante le attività di manutenzione ordinaria.

Il servizio dovrà essere quotato a *misura* (€/giorno/uomo) considerando un costo unitario *standard*, a prescindere dal tipo di profilo impiegato. Il pacchetto di riferimento per il dimensionamento dell'Offerta è di

n. 70 giorni/uomo all'anno (n. 140 giorni/uomo sul biennio) che saranno erogati su richiesta di Lazio Innova e fatturati a consumo.

2.7 Servizi analoghi

Sono individuati come servizi analoghi a quelli previsti nella presente Gara le seguenti attività attinenti allo stesso settore dell'appalto da aggiudicare, ma concernenti, in riferimento allo specifico oggetto della procedura, tipologie diverse ed eterogenee:

- a. **Interoperabilità** e integrazione funzionale con altri sistemi informativi di Lazio Innova e/o di altri Enti Pubblici. Analisi e Sviluppo di modalità di interconnessione semplici (protocolli di interscambio) e/o complesse (*web services*) che abbiano come baricentro o come ambito operativo prevalente il sistema ERP.
- b. **Workflow** (gestione di flussi) mirati alla gestione di particolari processi non presi in considerazione nella presente Gara. Analisi e Sviluppo di *workflow* interni al sistema o esterni a esso che abbiano come baricentro o come ambito operativo prevalente il sistema ERP.
- c. **Reportistica evoluta**. Analisi e Sviluppo di reportistica di tipo stand-alone (su dati presenti nel database di MS Nav) e/o integrata con altri sistemi e database esterni, comprese eventuali architetture di tipo *datawarehouse*, che abbiano come baricentro o come ambito operativo prevalente il sistema ERP.
- d. **Licenze aggiuntive**. Fornitura di ulteriori licenze d'uso del prodotto *standard* e/o degli *add-on* in essere; acquisizione di versioni aggiornate e/o di soluzioni *alterantive*.

3. COMPONENTI E SPECIFICHE DELL'OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica dovrà contenere una **Relazione Tecnica Descrittiva** (di seguito Relazione) contenente la descrizione dettagliata dei servizi offerti. La Relazione sarà redatta secondo la struttura del seguente §3.1, nel rispetto delle specifiche e delle indicazioni ivi presenti, e sarà contenuta in un massimo di n. 20 cartelle in formato UNI A4 (testo formattato a una dimensione non inferiore al corpo 11, interlinea singola).

L'Offerta Tecnica dovrà contenere, inoltre, la descrizione e il dimensionamento del **Team di Supporto** dedicato a svolgere le attività previste dal Contratto, corredato dai *Curriculum Vitae* (di seguito CV) anonimi dei profili professionali che ne faranno parte. Tale elaborato non ha un limite di cartelle.

L'Offerta Tecnica dovrà contenere, infine, un **Profilo del Concorrente** che illustri il livello di esperienza maturata, le eventuali certificazioni attive (sia di struttura che sui profili individuali) e un portfolio di progetti realizzati dal Concorrente. L'elaborato in oggetto sarà contenuto in un massimo di n. 10 cartelle in formato UNI A4 (testo formattato a una dimensione non inferiore al corpo 11, interlinea singola).

3.1 Relazione Tecnica Descrittiva e Profili professionali

3.1.1 Organizzazione della Fornitura

La Relazione dovrà prevedere e descrivere un **modello di organizzazione**/gestione delle attività previste dal Contratto che garantisca la massima efficienza dei servizi erogati e la migliore continuità di servizio. La proposta terrà conto delle assunzioni iniziali di seguito descritte che hanno carattere indicativo e possono essere oggetto di modifica in senso migliorativo:

- a. Lazio Innova pone a capo del Contratto il Responsabile Unico del Progetto (di seguito RUP) designato - che potrà, ai sensi del vigente Codice degli Appalti, avvalersi del Direttore Esecutivo del Contratto (di seguito DEC) – che sarà responsabile della pianificazione e del controllo su tutte le attività previste dal Contratto.
- b. Lazio Innova pone a capo del Progetto un proprio *Project Manager* (PM), responsabile del coordinamento di tutte le attività previste dal Contratto.
- c. Lazio Innova pone a coordinamento degli utenti interni il *Team Leader* (TL) come interfaccia diretta su tutte le attività – di natura operativa – previste dal Contratto.
- d. Il PM approva il Piano di Lavoro Generale e i Piani di Lavoro Operativi per ciascuna attività oggetto della fornitura. Autorizza, inoltre, gli interventi richiesti dal TL. Riceve la reportistica sull'avanzamento dei lavori prodotta dall'Aggiudicatario su ciascuna attività previste dal Contratto.
- e. Il TL è l'interfaccia unica dal lato Lazio Innova per il servizio di *help desk*, dispone direttamente gli interventi su *ticket* e può istruire con l'Aggiudicatario eventuali interventi di manutenzione evolutiva/sviluppo da sottoporre all'approvazione del PM e all'autorizzazione del RUP/DEC. Riceve la reportistica sull'avanzamento dei lavori prodotta dall'Aggiudicatario sugli interventi su *ticket* svolti nell'ambito dal Contratto.

Il modello proposto dovrà contenere la descrizione delle modalità di contatto e interfaccia tra Lazio Innova e l'Aggiudicatario ivi compresi eventuali applicativi *software* accessori finalizzati alla gestione di richieste di intervento e/o all'elaborazione di indicatori statistici relativi all'efficienza e all'efficacia degli interventi.

Il modello proposto dovrà contenere, infine, la descrizione dettagliata delle modalità di monitoraggio server, *backup* e ripristino del sistema e dei dati che l'Aggiudicatario intende utilizzare, previa approvazione di Lazio Innova, durante la fase operativa del Contratto. Tali attività saranno svolte nel rispetto della disciplina vigente in materia di *privacy* con particolare riferimento all'entrata in vigore del regolamento comunitario GDPR – General Data Protection Regulation (2016/679) prevista per il 25/05/2018.

Si specifica che, con riferimento alla presenza in sede di personale dell'Aggiudicatario - per riunioni, interventi e/o sessioni di formazione - non è previsto alcun onere aggiuntivo a carico di Lazio Innova per spese di trasferta e/o soggiorno.

3.1.2 Subentro dell'Aggiudicatario: fase di affiancamento e atto di presa in carico

La Relazione dovrà descrivere le modalità - tecniche e organizzative - attraverso le quali si svolgerà la fase di subentro, nella gestione/supporto della piattaforma in essere, con l'obiettivo di garantire a Lazio Innova la piena continuità di servizio e l'efficienza prestazionale a partire dal momento della presa in carico.

L'Aggiudicatario avrà a disposizione n. 30 giorni lavorativi, dal momento della stipula del contratto per completare l'analisi della piattaforma MS Nav di Lazio Innova, comprensiva di applicativi *add-on* e personalizzazioni, e siglare con Lazio Innova il Verbale di Presa in Carico.

Durante la fase di affiancamento il supporto operativo sulla piattaforma sarà svolto dall'attuale fornitore e l'Aggiudicatario in subentro potrà avere visione delle richieste e degli interventi effettuati. Decorso il termine l'Aggiudicatario presenterà un Documento di *assessment* - che sarà utilizzato nella predisposizione dei Piani di lavoro - e prenderà in carico definitivamente la piattaforma garantendo, da quel momento, tutte le attività di supporto richieste con i relativi livelli di servizio.

Il Documento di *assessment* conterrà una descrizione esaustiva dello stato del sistema in tutte le sue componenti all'atto della presa in carico. L'eventuale insorgere, durante la fase esecutiva del Contratto, di problematiche non considerate nel Documento non potrà dare luogo a oneri aggiuntivi per Lazio Innova su nessuna delle attività previste dal Contratto.

Il Documento di *assessment* includerà, inoltre, una descrizione della struttura del *database* di MS Nav tale da poter essere utilizzata da Lazio Innova per operazioni di estrazione di dati ed elaborazioni di tipo *Business Intelligence*.

L'Aggiudicatario ha facoltà di descrivere nell'Offerta modalità più articolare di esecuzione per la fase di affiancamento e di descriverle in Relazione, a condizione che non comportino incrementi del valore economico dell'Offerta stessa.

3.1.3 Piano Generale di Lavoro e Reportistica

Effettuata la presa in carico l'Aggiudicatario avrà a disposizione n. 15 giorni naturali e consecutivi per presentare il **Piano Generale di Lavoro**, riferito al primo anno di attività. Tale documento conterrà indicazioni dettagliate e tempistica di riferimento, coerente con le esigenze di Lazio Innova, in merito alle seguenti attività ordinarie:

- a. Gestione e configurazione degli ambienti (a carico di Lazio Innova).
- b. Aggiornamenti di *release* di MS Nav e *service pack*.
- c. Adeguamenti normativi.
- d. Gestione dell'*helpdesk*.
- e. Gestione delle Personalizzazioni.

Si precisa che la gestione dei servizi previsti dal Contratto dovrà essere, comunque, pienamente operativa e a regime dal momento della sottoscrizione del Verbale di Presa in Carico, alle condizioni previste dal presente Capitolato e dall'Offerta. Il termine indicato riguarda, meramente, il tempo tecnico necessario per la consegna a Lazio Innova di un documento organico e redatto in forma definitiva.

Il Piano Generale di lavoro potrà essere modificato, in corso d'opera, su indicazione di Lazio Innova e dovrà essere ripresentato all'inizio di ogni anno successivo di durata del contratto.

Il livello minimo di **Reportistica** che l'Aggiudicatario dovrà provvedere è il seguente:

- a. Documento Stato di Avanzamento Lavori (di seguito SAL) bimestrale contenente il report delle attività svolte nelle varie tipologie di servizio previste e i costi maturati in riferimento alle prestazioni a misura.
- b. Catalogo delle Personalizzazioni in essere, comprensivo di quelle pregresse e di quelle di nuova introduzione, con cadenza bimestrale.
- c. Catalogo dei problemi segnalati (*issue list*), con dettaglio sullo stato di lavorazione, con cadenza bimestrale.

L'Aggiudicatario ha facoltà di proporre nell'Offerta livelli di reportistica ulteriori e di descriverli in Relazione, a condizione che non comportino incrementi del valore economico dell'Offerta stessa.

3.1.4 Helpdesk utenti

La Relazione dovrà contenere lo schema dettagliato di **Service Level Agreement** (di seguito SLA) per l'erogazione delle attività di *helpdesk* nel rispetto dei livelli minimi di seguito descritti.

Le modalità di erogazione dell'assistenza all'utente mediante *helpdesk* saranno, al minimo, le seguenti:

- a. risposta a chiamata telefonica da parte degli utenti;
- b. connessione per l'intervento da remoto dal centro di assistenza sui software applicativi oggetto della fornitura;
- c. intervento *on site* quando necessario in relazione alle caratteristiche dell'intervento da effettuarsi (per l'intervento *on site* non sono previsti oneri aggiuntivi a carico di Lazio Innova ivi comprese eventuali spese di trasferta).

Le prestazioni minime garantite per l'intervento su chiamata sono:

- a. i tempi di presa in carico e risoluzione in base alla priorità descritti nella seguente tabella:

PRIORITÀ	LIVELLO	DESCRIZIONE	TEMPI PRESA IN CARICO	TEMPI DI RISOLUZIONE
1	Alto	Problema bloccante che compromette l'operatività di funzionalità maggiori della piattaforma MS Nav e degli <i>add-on</i>	Entro 2 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative
2	Medio	Problema grave che comporta l'indisponibilità di una funzione e/o una funzionalità degradata della piattaforma MS Nav e degli <i>add-on</i>	Entro 4 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative
3	Basso	Problema che comporta l'indisponibilità di funzionalità non critiche della piattaforma MS Nav e degli <i>add-on</i>	Entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative

b. l'orario che deve essere garantito dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 18:00, esclusi i festivi.

L'Aggiudicatario ha facoltà di proporre nell'Offerta modalità di erogazione di assistenza agli utenti e livelli di prestazione migliori e di descriverli in Relazione, a condizione che non comportino incrementi del valore economico dell'Offerta stessa.

3.1.5 Manutenzione adattativa del prodotto standard e dei prodotti *add-on*

La Relazione dovrà descrivere le modalità - tecniche e organizzative - attraverso le quali si svolgeranno, oltre al rinnovo del canone annuale, gli eventuali aggiornamenti della piattaforma MS Nav a nuova *release* in modo da minimizzare l'impatto sull'attività operativa e garantire la massima continuità del servizio.

Con riferimento agli applicativi *add-on* utilizzati da Lazio Innova in associazione con la piattaforma MS Nav, è facoltà del Concorrente proporre una delle seguenti opzioni:

- a. Mantenimento in servizio dei prodotti esistenti. L'Aggiudicatario si impegna in fase di Offerta a:
 - 1) garantire funzionalità e continuità di servizio attraverso il proprio *helpdesk* (non è ammessa la deviazione di Lazio Innova su altri centri di contatto di terze parti);
 - 2) garantire il rinnovo del canone annuale e gli aggiornamenti a nuova *release*;
 - 3) effettuare eventuali interventi di modifica e/o manutenzione evolutiva sugli applicativi;
- b. Sostituzione dei prodotti esistenti, condizionata ad approvazione preliminare da parte di Lazio Innova. L'Aggiudicatario, in aggiunta agli impegni definiti nel punto precedente, inserisce nell'Offerta:
 - 1) descrizione tecnica esauriente dei prodotti sostitutivi, indicando con precisione i soggetti produttori e distributori;

- 2) stima degli impatti sull'attività operativa di Lazio Innova con particolare riferimento alla tempistica dell'entrata in servizio.

Le due opzioni sono – in se cioè sotto il profilo della modalità – considerate equivalenti ai fini dell'attribuzione del punteggio all'Offerta, ferma restando la facoltà di Lazio Innova di attribuire miglior punteggio a una eventuale proposta che meglio soddisfi i criteri dati.

Nel caso l'Aggiudicatario abbia scelto la sostituzione dei prodotti esistenti sarà tenuto a presentare, contestualmente al primo Piano Generale di lavoro, un Piano Specifico di lavoro dedicato alla sostituzione degli applicativi *add-on*. L'Aggiudicatario sarà, in ogni caso, riferimento unico nei confronti di Lazio Innova per i prodotti di terza parte per qualunque aspetto contrattuale, gestionale e operativo.

La Relazione dovrà descrivere, infine, le modalità - tecniche e organizzative - attraverso le quali si svolgeranno, oltre al rinnovo del canone annuale, gli eventuali aggiornamenti degli *add-on* a nuova release in modo da minimizzare l'impatto sull'attività operativa e garantire la massima continuità del servizio.

3.1.6 *Manutenzione correttiva del prodotto standard e dei prodotti add-on*

La Relazione dovrà descrivere le modalità - tecniche e organizzative - attraverso le quali si svolgeranno gli eventuali interventi di manutenzione correttiva sulla piattaforma MS Nav e sugli *add-on* in modo da minimizzare l'impatto sull'attività operativa e garantire la massima continuità del servizio.

3.1.7 *Formazione, training on the job e knowledge base*

La Relazione dovrà contenere una descrizione esauriente delle opzioni formative previste e degli strumenti che il Concorrente mette a disposizione di Lazio Innova con l'obiettivo di pervenire a un Piano di Formazione mirato per il raggiungimento degli obiettivi formativi fissati.

3.1.8 *Manutenzione evolutiva/Sviluppi ad hoc*

La Relazione dovrà descrivere le modalità - tecniche e organizzative (ciclo di sviluppo) - attraverso le quali saranno realizzati gli interventi di Manutenzione evolutiva/Sviluppo *ad hoc*. Tali interventi saranno svolti dall'Aggiudicatario su richiesta di Lazio Innova.

Per ciascun intervento di Manutenzione evolutiva/sviluppo *ad hoc* che superi l'effort di n. 5 giorni/uomo sarà concordato, tra Lazio Innova e l'Aggiudicatario, uno specifico **Piano di Lavoro** per manutenzione evolutiva che conterrà, al minimo, i seguenti elementi:

- a. Descrizione dettagliata dell'obiettivo dell'attività;
- b. Analisi funzionale della problematica;
- c. Tempistica di riferimento (cronoprogramma);
- d. Preventivo dei costi a misura (quotazione analitica dei costi);

e. Organizzazione del *task group* dedicato.

Ciascun Piano di Lavoro per manutenzione evolutiva sarà seguito da specifico ordine di servizio da parte del DEC di Lazio Innova a cui il Prestatore, entro n. 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione, dovrà presentare formale conferma.

La richiesta di intervento potrà comportare l'istituzione di un tavolo tecnico temporaneo composto da rappresentanti delle parti allo scopo di fornire – anche tramite interviste al personale di Lazio Innova – elementi utili e/o necessari alla redazione del **Piano di Lavoro** da parte dell'Aggiudicatario.

A chiusura dell'intervento e cioè dopo l'avvenuto collaudo – che potrà includere *test* iterativi - delle modifiche apportate e/o delle nuove funzionalità introdotte sarà presentato un documento di consegna che conterrà:

- a. *report* descrittivo dell'attività svolta che supporti la verifica di congruità dei costi sostenuti;
- b. Relazione tecnica sul prodotto sviluppato.

Per ciascuna attività di Manutenzione evolutiva/sviluppo *ad hoc* che non superi l'*effort* di n. 5 giorni/uomo sarà sufficiente la mera comunicazione dell'accettazione del preventivo giorni/uomo da parte del PM e saranno svolte le seguenti fasi:

- a. Pianificazione dell'intervento: comprende la stima dell'*effort* e l'approvazione dell'intervento da parte di Lazio Innova;
- b. Sviluppo, rilascio del prodotto in ambiente di *test* e, infine, in ambiente di produzione: la fase si intende conclusa a valle del positivo collaudo e della integrazione nell'ambiente di produzione.

L'Allegato III al presente Capitolato Tecnico contiene una descrizione, di carattere meramente indicativo, dei principali flussi definiti all'interno dell'attuale sistema ERP (Ciclo Passivo, Ciclo Tesoreria Beneficiari, Ciclo Acquisti). Lazio Innova si propone, salvo imprevisti e/o insorgere di priorità differenti, di adeguare tutti questi flussi alle esigenze attuali. Il Concorrente può trarre spunto dai flussi forniti per avere una idea di massima sul servizio e meglio profilare l'Offerta Tecnica in merito alla presente sezione.

3.2 Team di supporto

Il documento di descrizione del *Team* di supporto dovrà contenere una accurata descrizione del *team* di supporto composto da risorse specialistiche dedicate in numero e capacità tali da garantire i livelli di servizio richiesti per tutte le attività previste dal Contratto.

A titolo indicativo la seguente tabella - basata sul parametro *Full Time Equivalent* (FTE) medio - riporta la composizione di un *team*, articolato per profili e percentuale di impiego, che può essere considerato rappresentativo dell'esigenza di Lazio Innova.

COD	RUOLO	IMPIEGO %
P5	Project Manager	5%
P4	Team Leader	20%
P3	Analista Funzionale Senior	25%
P2	Analista Programmatore Senior	30%
PI	Analista Programmatore Junior	20%
TOTALE EFFORT		100%

Al prospetto indicativo si aggiunge la figura, superiore, dell'*Account Manager* (P6) che costituirà il referente dell'Aggiudicatario per la gestione del Contratto interfacciandosi direttamente con il Responsabile Amministrazione di Lazio Innova.

L'Aggiudicatario ha facoltà di proporre nell'Offerta una diversa composizione del *Team* di supporto, sia per quanto riguarda i profili che le percentuali di impiego, a condizione di:

- I. Rispettare i **livelli qualitativi** dei profili identificati dal presente Capitolato in termini di competenza ed esperienza maturata.
- II. Rispettare i criteri di **coerenza e organicità** del *Team* di supporto proposto in rapporto ai servizi da svolgere.
- III. Rispettare il vincolo del **non incremento del valore** economico dell'Offerta.

Nel caso di diversa composizione del *Team* dovrà essere presentata una tabella di percentuali di impiego analoga a quella sopra riportata.

I CV del *team* di supporto dovranno dimostrare il possesso di determinati requisiti e conoscenze maturati assolvendo determinati ruoli su progetti pregressi (vedi §3.2.1 e successivi). L'ambiente nel quale dovrà essere svolta l'attività di sviluppo *software* è essenzialmente quello MS Nav/MS SQL.

I CV dovranno essere presentati in forma anonima, pena l'esclusione dell'Offerta, e cioè rimuovendo informazioni e dati che permettano di risalire all'identità della risorsa specialistica. In particolare:

- a. nome e cognome;
- b. codice fiscale;
- c. indirizzi di residenza e/o professionali;
- d. contatti telefonici;
- e. contatti eMail e *social network*.

L'Aggiudicatario si impegna ad utilizzare, per tutta la durata del contratto, le risorse specialistiche corrispondenti ai CV presentati, per la corretta esecuzione dei servizi previsti e fino al completamento delle attività affidate. L'Aggiudicatario dovrà garantire le prestazioni richieste, nel rispetto degli obiettivi e degli

standard di Progetto, con le risorse specialistiche identificate in fase di Offerta a cui dovrà, all'occorrenza, affiancare risorse aggiuntive nel caso in cui la previsione risultasse sottodimensionata e/o insorgessero ostacoli tecnici e operativi non previsti inizialmente.

Le risorse non saranno sostituibili se non a fronte di richiesta motivata e a condizione che il profilo subentrante sia, a esclusivo giudizio di Lazio Innova, di livello professionale equivalente o superiore. È comunque richiesto un anticipo di n. 10 giorni lavorativi per dare il tempo a Lazio Innova di valutare le motivazioni della richiesta e il CV del subentrante. Lazio Innova potrà, inoltre, chiedere in ogni momento la sostituzione di una o più risorse dell'Aggiudicatario che, dalla ricezione della richiesta, avrà a disposizione n. 5 giorni lavorativi per presentare uno o più CV delle risorse in sostituzione.

In generale le esperienze riportate nei CV saranno considerate in funzione dei seguenti requisiti minimi:

- a. l'ultima attività nel ruolo deve essere recente, ovvero non deve essersi conclusa prima di un anno solare dalla presente gara;
- b. qualora più progetti concomitanti abbiano contribuito alla formazione dell'esperienza nel ruolo, la percentuale d'impegno su ciascuno di questi non dovrà essere inferiore al 33% per i ruoli di *Project Manager* e *Analista Funzionale Senior* e non inferiore al 60% in tutti gli altri casi;
- c. qualora più progetti consecutivi abbiano contribuito alla formazione dell'esperienza, tra due progetti consecutivi non dovrà esservi un intervallo maggiore di un anno solare.

I CV saranno esaminati per attribuire a ciascun profilo proposto uno dei seguenti valori:

- 1) Conoscenza.
- 2) Buona Conoscenza.
- 3) Conoscenza Approfondita.

Il valore di una risorsa specialistica, su un elemento richiesto (linguaggio di programmazione, architettura di riferimento, ecc.), sarà determinato sulla base dell'esperienza maturata sull'argomento, applicando il seguente criterio: più tempo la risorsa ha speso, in progetti o corsi, operando o utilizzando quello specifico elemento, maggiore è la conoscenza che può avere acquisito. I valori di *Buona Conoscenza* e di *Conoscenza Approfondita* sono attribuiti a fronte di un impegno maturato sull'elemento richiesto di almeno n. 6 mesi continuativi a tempo pieno (100%), laddove attestati in modo chiaro e inequivocabile sul CV.

Di seguito viene riportato il dettaglio dei requisiti minimi richiesti per ogni profilo professionale inserito nel prospetto indicativo.

3.2.1 P6 – Account Manager

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 8 anni nel settore *Information Technology* (di seguito IT), di cui almeno n. 3 anni nel ruolo di dirigente, con particolare riferimento a commesse di Pubblica Amministrazione (di seguito PA).
- b. Precedente esperienza da capo progetto.
- c. Conoscenza del contesto applicativo.
- d. Orientamento al *problem solving*.
- e. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. Referente dell'Aggiudicatario per la gestione del Contratto.
- b. Si interfaccia direttamente con il Responsabile Amministrazione di Lazio Innova.
- c. Supporta il *management* di Lazio Innova nella gestione della fornitura.
- d. Costituisce l'ultimo punto di *escalation* dei problemi della fornitura (tecnici, economici, gestionali, ecc.).

3.2.2 P5 – Project Manager

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 5 anni nel settore IT, di cui almeno n. 2 nel ruolo di *Project Manager*. Sarà valutata in particolar modo l'esperienza maturata nell'ambito di progetti complessi in ambito PA.
- b. Competenze di Capo Progetto e padronanza delle principali tecniche e *deliverable* di *project management*.
- c. Aver condotto gruppi di lavoro, anche numerosi, di elevata professionalità.
- d. Aver condotto progetti su sistemi ERP differenti curandone la *delivery*.

Requisiti ulteriori:

- a. Conoscenza di applicazioni informatiche con architetture tecniche ed aspetti funzionali analoghe a quelle descritte nella presente specifica, maturata attraverso varie esperienze di progetto, con capacità di soluzione di problematiche particolarmente complesse.
- b. Esperienza su processi di gestione della qualità nella realizzazione di soluzioni informatiche.
- c. Esperienza su metodologie di *Configuration Management*, *Issue Management*, *Change Request Management*, *Claim Management*.
- d. Esperienza nell'utilizzo di *tool* di *knowledge management*, gestione documentale, gestione configurazione di progetto, gestione *issue* e *change request*.
- e. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. È responsabile, per le attività di competenza, del rispetto:

- 1) dei tempi di consegna indicati e/o concordati con il responsabile Lazio Innova, del rispetto dei costi esposti in fase di preventivazione del progetto;
 - 2) delle funzionalità previste in fase progettuale;
 - 3) degli *standard* qualitativi, documentativi e tecnici definiti da Lazio Innova.
- b. In qualità di responsabile del progetto fornisce gli indirizzi generali al *team* di supporto e a eventuali altre risorse attivate al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni sottoscritti.
 - c. Fornisce indicazioni alle strutture aziendali sull'andamento del progetto.
 - d. Predispone il Piano Generale di lavoro ed eventuali Piani Specifici di lavoro.
 - e. Controlla l'andamento del progetto, monitorando risorse e scadenze e facendosi cura di:
 - 1) produrre *report* sullo stato di avanzamento del progetto;
 - 2) evidenziare eventuali deviazioni dal piano;
 - 3) individuare iniziative per risolvere carenze e/o deviazioni.
 - f. Adempie alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani.
 - g. Risolve eventuali problematiche che emergano in corso d'opera oppure, qualora non riuscisse a risolvere il problema, attiva azioni di *escalation*.
 - h. Coordina e gestisce i gruppi di lavoro per lo svolgimento delle attività previste.
 - i. Definisce la struttura e verifica i contenuti dei *deliverable* di progetto.
 - j. Garantisce la completezza e la coerenza della documentazione di progetto.
 - k. Predispone *tool* per la gestione della documentazione di progetto.
 - l. Definisce i criteri per la gestione della configurazione di progetto.
 - m. Gestisce i *report* concernenti *issue*, *change request* e reclami, e ne monitora lo stato di avanzamento dandone evidenza a Lazio Innova.

3.2.3 P4 – Team Leader

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 5 anni nel settore IT, di cui almeno n. 2 nel ruolo di *Team Leader* e partecipazione - continuativa sull'intero arco temporale - ad almeno un progetto in ambito PA assimilabile a quello in oggetto.
- b. Esperienza di pianificazione di attività su progetto delle risorse, con particolare riferimento al dimensionamento quantitativo e qualitativo delle risorse ad esso assegnate.
- c. Esperienza di realizzazione, rilascio, collaudo e documentazione di soluzioni tecniche, con particolare riferimento a problematiche complesse.

Requisiti ulteriori:

- a. Esperienza specifica di almeno n. 8 mesi in ambito PA con il ruolo di Analista Funzionale/di Processo.

- b. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (ERP, RDBMS).
- c. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli in oggetto, maturata attraverso esperienze di progetto, con capacità di soluzione di problematiche complesse.
- d. Conoscenza approfondita dei *software* di base in utilizzo presso Lazio Innova (MS Windows, MS Sharepoint, MS Exchange, MS Active Directory).
- e. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. È il diretto responsabile del progetto dal punto di vista tecnico e funzionale e ha le competenze specialistiche di maggior rilievo nell'ambito della fornitura. Indica al *team* di supporto, e agli eventuali *team* specifici, gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni concordati con Lazio Innova.
- b. Nell'ambito del *team* da lui diretto è responsabile dell'adeguamento quantitativo e qualitativo dei componenti del *team* rispetto ai compiti loro spettanti:
 - 1) è tenuto ad adempiere alle attività previste in ambito aziendale per rendere disponibili servizi e risorse necessarie per la realizzazione del progetto nei tempi e nelle modalità previsti dai piani di lavoro;
 - 2) è tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergano in corso d'opera e ad effettuare azioni di *escalation* qualora non riuscisse a risolvere il problema (*Problem Solver*);
 - 3) è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli *standard* qualitativi definiti da Lazio Innova;
 - 4) coordina la realizzazione dei *deliverable* di progetto relativi alla propria area di competenza;
 - 5) produce e mantiene aggiornata la documentazione di progetto relativa alla propria area di competenza, anche avvalendosi di eventuali *tool* adottati nell'ambito del progetto;
 - 6) coordina le azioni di propria competenza relative alla gestione di *issue* e *change request*;
 - 7) si coordina e coadiuva i responsabili di Lazio Innova nell'analisi funzionale.

3.2.4 P3 – Analista Funzionale Senior

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 5 anni nel settore IT, di cui almeno n. 2 nel ruolo di Analista Funzionale e partecipazione - continuativa sull'intero arco temporale - ad almeno un progetto in ambito PA assimilabile a quello in oggetto.
- b. Esperienza di definizione, rilascio, collaudo e documentazione di soluzioni tecniche, con particolare riferimento a problematiche complesse.

Requisiti ulteriori:

- a. Esperienza specifica di almeno n. 6 mesi in ambito PA con il ruolo di Analista Funzionale/di Processo.
- b. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (ERP, RDBMS).
- c. Conoscenza approfondita dei *software* di base in utilizzo presso Lazio Innova (MS Windows, MS Sharepoint, MS Exchange, MS Active Directory).

Responsabilità:

- a. È il diretto responsabile dei *task* a lui assegnati dal punto di vista funzionale, fornisce gli indirizzi generali al fine di ottenere il risultato desiderato in termini di soluzione ed impegni sottoscritti.
- b. Nell'ambito del *team* di supporto è responsabile delle verifiche, dei test e della formazione rispetto ai compiti lui spettanti.
- c. Fornisce indicazioni alle strutture aziendali sulle aree di sua responsabilità:
 - 1) è tenuto a risolvere eventuali problematiche che emergessero in corso d'opera e ad effettuare azioni di escalation qualora non riuscisse a risolvere il problema;
 - 2) è responsabile, per le attività di competenza, del rispetto degli standard qualitativi definiti da Lazio Innova;
 - 3) mantiene aggiornata la documentazione di progetto relativa alla propria area di competenza, mediante l'utilizzo degli appositi *tool* adottati nell'ambito del progetto;
 - 4) mantiene aggiornata la documentazione relativa alla configurazione di progetto della propria area di competenza.

3.2.5 P2 – Analista Programmatore Senior

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 5 anni nel settore IT, di cui almeno n. 2 nel ruolo di Analista Programmatore, e partecipazione - continuativa sull'intero arco temporale - ad almeno un progetto in ambito PA assimilabile a quello in oggetto.
- b. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (ERP, RDBMS).

Requisiti ulteriori:

- a. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli di competenza.
- b. Conoscenza approfondita dei *software* di base in utilizzo presso Lazio Innova (MS Windows, MS Sharepoint, MS Exchange, MS Active Directory).
- c. Capacità di comunicazione ed interazione sugli aspetti tecnici nei confronti dei clienti.
- d. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. Definisce e documenta l'analisi sulla base dei Requisiti/Utente forniti.

- b. Definisce le specifiche di dettaglio relative ai sistemi ed alle interfacce dati di *input/output*.
- c. Realizza e modifica, se necessario, i sistemi e/o i database (di seguito DB) sulla base delle specifiche definite.
- d. Definisce il programma di test dei sistemi realizzati e provvede alla sua realizzazione e alla sua documentazione.

3.2.6 PI – Analista Programmatore Junior

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n. 3 anni nel settore IT, di cui almeno n. 1 anno nel ruolo di Analista Programmatore, e partecipazione - continuativa sull'intero arco temporale - ad almeno un progetto assimilabile a quello in oggetto.

Requisiti ulteriori:

- a. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (ERP, RDBMS).
- b. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli di competenza.
- c. Conoscenza approfondita dei *software* di base in utilizzo presso Lazio Innova (MS Windows, MS Sharepoint, MS Exchange, MS Active Directory).
- d. Capacità di comunicazione ed interazione sugli aspetti tecnici nei confronti dei clienti.
- e. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- a. Documenta l'analisi sulla base dei Requisiti/Utente forniti.
- b. Sottopone a test ed eventualmente a modifica le specifiche di dettaglio relative ai sistemi ed alle interfacce dati di *input/output*.
- c. Verifica, se necessario, i sistemi e/o i database sulla base delle specifiche definite.
- d. Supporta il programma di test dei sistemi realizzati e provvede alla sua realizzazione e alla sua documentazione.

3.3 Profilo del Concorrente

La finalità di questo elaborato è documentare il livello di esperienza consolidata del Concorrente nel settore di attività oggetto del presente Capitolato. I progetti descritti – con particolare riferimento all’ultimo triennio – dovranno essere il più possibile prossimi, per spettro di servizi erogati, a quello in oggetto (con particolare riferimento al campo della PA/public sector). Eventuali informazioni di carattere dimensionale e sulla localizzazione delle sedi potranno essere incluse, a discrezione del Concorrente, senza che questo dia luogo a punteggio.

4. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica sarà valutata secondo lo schema criteri/punteggi di seguito riportato.

CAPITOLATO CAP. 2	CAPITOLATO CAP. 3	MACRO- CRITERIO	SERVIZIO/ELABORATO	PUNTEGGIO
		Qualità e completezza dei servizi offerti		40
2.1			Manutenzione licenze del prodotto <i>standard</i> e dei prodotti <i>add on</i>	3
2.2	3.1.4		<i>Help desk</i> utenti	15
2.3	3.1.5		Manutenzione adattativa del prodotto <i>standard</i> e dei prodotti <i>add on</i>	5
2.4	3.1.6		Manutenzione correttiva del prodotto <i>standard</i> e dei prodotti <i>add on</i>	
2.5	3.1.7		Formazione, <i>training on the job</i> e <i>knowledge base</i>	2
2.6	3.1.8		Manutenzione evolutiva/sviluppi <i>ad hoc</i>	15
		Qualità e completezza dell'organizzazione proposta		15
-	3.1		Relazione tecnico-descrittiva	
-	3.1.1		Organizzazione della fornitura	10
-	3.1.2		Subentro dell'Aggiudicatario: fase di affiancamento e atto di presa in carico	3

-	3.1.3		Piano Generale di Lavoro e Reportistica	2
		Qualità e completezza del complesso dei profili proposti		10
-	3.2		Team di supporto	10
		Livello di esperienza consolidata		5
-	3.3		Profilo del Concorrente	5
		TOTALE OFFERTA TECNICA		70

Lo schema aggrega gli elementi del presente Capitolato secondo i seguenti due macro-criteri:

- Qualità e completezza dei servizi offerti.** La valutazione prenderà in esame i livelli di servizio offerti, sui singoli servizi elencati, in rapporto alla capacità di portare a Lazio Innova un alto grado di efficienza complessiva nell'utilizzo della piattaforma (qualità) e alla capacità di coprire l'intero spettro delle esigenze descritte (completezza).
- Qualità e completezza dell'organizzazione proposta.** La valutazione prenderà in esame i livelli di servizio offerti, sui singoli aspetti gestionali elencati, in rapporto agli obiettivi di una efficace gestione del progetto e di fluida interazione tra utente e struttura di supporto.
- Qualità e completezza del complesso dei profili proposti.** La valutazione prenderà in esame il livello dei profili proposti, considerati come complesso organico, in rapporto alla capacità di fornire a Lazio Innova un supporto di alta competenza e reattività.
- Livello di esperienza consolidata.** La valutazione prenderà in esame l'esperienza consolidata del Concorrente nello svolgimento di servizi strettamente simili a quello qui descritto con particolare riferimento al settore della Pubblica Amministrazione.

Non saranno ammesse alla fase successiva di valutazione Offerte che abbiano totalizzato un punteggio inferiore a 42/70.

5. DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto relativo alla fornitura in oggetto avrà una durata pari a n. 25 mesi così ripartiti:

- n. 1 mese per le attività di "subentro" all'Operatore Economico uscente, decorrenti dalla data di stipula del contratto;
- n. 24 mesi per le attività di erogazione dei servizi (di cui ai §§ 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6), decorrenti dalla data del Verbale di Presa in Carico che sarà sottoscritto alla conclusione del periodo di "subentro";

ed è rinnovabile, alle condizioni indicate nel Disciplinare di Gara, fino a ulteriori n. 24 mesi previa sottoscrizione tra le parti dell'opzione di estensione.

6. REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

Possono partecipare alla procedura di selezione in oggetto società *partner* Microsoft in possesso della certificazione *Microsoft Gold* nel settore ERP (piattaforme Nav/Ax), attiva nell'anno in corso.

La perdita della certificazione in oggetto, durante la fase di validità del Contratto, costituisce condizione per la rescissione unilaterale del Contratto stesso da parte di Lazio Innova.

In caso di RTI la certificazione e le relative condizioni sopra descritte devono essere possedute da ciascuna delle imprese raggruppate/raggruppande.