

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Allegato n. 2 al Disciplinare di gara

PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE (CORRETTIVA, ADATTIVA, EVOLUTIVA) SULLA PIATTAFORMA APPLICATIVA GECOWEB PLUS E DI SERVIZI DI SVILUPPO INFORMATICO PER GECOWEB PLUS E/O ALTRE APPLICAZIONI DI TIPO WEB O GESTIONALE

CPV: 72262000-9 Servizi di sviluppo software; 72253000-3 Servizi di assistenza informatica e di supporto; 72611000-6 Servizi di assistenza tecnica informatica; 72230000-6 Servizi di sviluppo di software personalizzati

CIG: 8783089255

CUP: F81B21002440008

Lazio Innova S.p.A.

società soggetta a direzione
e coordinamento della Regione Lazio
sede legale
Via Marco Aurelio, 26/a - 00184 Roma
t +39 06 605160 - f +39 06 60516601
numero verde 800 989 796

www.lazioinnova.it
info@lazioinnova.it
lazioinnova@pec.lazioinnova.it
registro delle imprese di Roma
partita iva e codice fiscale 05950941004
Rea RM-938517
capitale sociale € 48.927.354,56 i.v.

I. INTRODUZIONE

Lazio Innova è la società *in house* della Regione Lazio - nata nel 2015 attraverso la fusione per incorporazione di più aziende regionali preesistenti - che 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. LA GESTIONE DEI PROGRAMMI DI AIUTO E LA PIATTAFORMA APPLICATIVA GECO

Lazio Innova, designata dalla Regione Lazio come Organismo Intermedio, sviluppa e gestisce programmi di aiuto a imprese e altri tipi di beneficiario ammessi (enti e organismi di ricerca, titolari di Partita IVA, singole persone fisiche) con particolare riferimento ai fondi strutturali europei POR/FESR.

Lazio Innova si serve, a questo scopo, dell'applicativo gestionale denominato GeCo (Gestione Contributi) – di sua proprietà e sviluppato, a partire dal 2009 (allora come azienda Sviluppo Lazio SpA) secondo sue specifiche.

L'applicativo GeCo comprende, al momento, due versioni distinte:

1. Versione originaria, operante interamente *on premise* (su server aziendali), che integra due ambiti architettonici:
 - a. Gestione interna dei procedimenti (*back end*), ambiente GeCo;
 - b. Gestione interfaccia con gli utenti/imprese (*front end*), ambiente GeCoWEB;
2. Versione aggiornata GeCoWEB Plus, operante in ambiente cloud MS Azure e caratterizzata da architettura unitaria, entrata in servizio nel 2020.

La versione aggiornata è stata sviluppata per sostituire interamente, nel tempo, quella originaria. Quest'ultima, tuttavia, deve rimanere in servizio fino a esaurimento dei bandi pubblicati su di essa, il che, in termini del tutto orientativi, potrà avvenire nel 2023.

La documentazione tecnica disponibile sulla piattaforma GeCoWEB Plus e sull'infrastruttura IT di Lazio Innova è contenuta negli allegati tecnici specificati nel successivo §4.

I.2. SINTESI DELLE ESIGENZE

L'esigenza di Lazio Innova in relazione alla fornitura in oggetto può essere sintetizzata nelle seguenti macrovoci, analiticamente descritte nel §2 del presente Capitolato:

- a. **Presa in carico del software.** Complesso di attività, da svolgere obbligatoriamente all'avvio della fornitura e nel rispetto della tempistica indicata, finalizzate all'ottenimento da parte del Fornitore della capacità di gestione della piattaforma applicativa – ivi compreso il livello dell'infrastruttura *cloud* – in relazione alle attività da erogare;
- b. **Assistenza all'utilizzo del software.** Complesso di attività, erogabili su chiamata, di intervento rispetto a problematiche incontrate dagli utilizzatori della piattaforma applicativa che comprende sia

- gli operatori di Lazio Innova (gestione del procedimento amministrativo) sia gli utenti esterni (imprese e altri soggetti abilitati alla richiesta di contributi);
- c. **Manutenzione del software.** Complesso di attività, sia pianificabili che erogabili su chiamata, finalizzate a garantire la continuità di servizio della piattaforma applicativa sia attraverso interventi di correzione dei malfunzionamenti che di adeguamento del software;
 - d. **Sviluppo del software.** Complesso di attività, oggetto di analisi e pianificazione, finalizzate all'accrescimento delle capacità funzionali e all'aggiornamento della piattaforma applicativa rispetto all'evolversi dei procedimenti tecnico-amministrativi gestiti e delle relative normative di riferimento e/o di nuove esigenze/opportunità tecnologiche che potranno essere identificate nel corso del tempo da Lazio Innova.

In ragione di esigenze di integrazione con l'infrastruttura IT aziendale e/o con altri sistemi informativi della PA nonché di esigenze di digitalizzazione di ulteriori attività aziendali le attività di Sviluppo Software potranno essere erogate dal Fornitore, previa verifica di fattibilità tecnica, anche su piattaforme applicative differenti da GeCoWEB Plus (vedi anche successivo §2.3 – Servizi Analoghi).

1.3. GECOWEB PLUS: FASI E FUNZIONALITÀ PRINCIPALI

Di seguito sono riportati, in estrema sintesi e al solo fine di facilitare la comprensione del testo, le macro-fasi del processo di gestione degli avvisi pubblici – sulle quali GeCoWEB Plus è modellato – e le relative funzionalità principali:

F1. Domanda

- F1.a. Creazione e configurazione degli oggetti anagrafici necessari alla creazione di:
 - F1.a.1. Avvisi;
 - F1.a.2. Azioni/Leggi regionali;
- F1.b. Creazione e gestione Azioni/Leggi Regionali;
- F1.c. Creazione e gestione Avviso:
 - F1.c.1. Configurazione format di presentazione domanda;
 - F1.c.2. Configurazione format istruttoria di ammissibilità;
 - F1.c.3. Configurazione format istruttoria di rendicontazione;
 - F1.c.4. Configurazione regole dell'avviso.

F2. Istruttoria

- F2.a. Gestione e compilazione fasi istruttorie di ammissibilità;
- F2.b. Gestione Graduatorie;
- F2.c. Gestione Determine;
- F2.d. Gestione Atti d'Impegno.

F3. Rendicontazione

- F3.a. Ricezione della richiesta di erogazione;
- F3.b. Gestione e compilazione fasi istruttorie di rendicontazione;
- F3.c. Gestione erogazione.

2. CONDIZIONI GENERALI E CONSISTENZA DELLA FORNITURA

2.1. SERVIZI A CORPO

2.1.1. PRESA IN CARICO

L'attività, propedeutica all'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, consiste nell'acquisizione delle specifiche conoscenze relative alla gestione e alla evoluzione del *software* GeCoWEB Plus ed è totalmente a carico del Fornitore.

L'aggiudicatario della presente procedura dovrà prendere in carico il *software* GeCoWEB Plus entro il termine massimo di n.4 (quattro) mesi, naturali e consecutivi, dalla data di avvio del contratto (vedi successivo §2.4).

Condizione necessaria per la presa in carico è il raggiungimento, da parte del Fornitore, della capacità di svolgere con successo tutte le attività di assistenza, manutenzione e sviluppo, previste nel presente Capitolato.

La avvenuta presa in carico sarà ratificata attraverso un verbale specificamente predisposto dal RUP (Responsabile Unico del Procedimento) o, su sua delega, dal DEC (Direttore Esecutivo del Contratto).

Il mancato raggiungimento, da parte del Fornitore, della capacità sopra descritta – entro il termine massimo previsto – costituisce motivo di rescissione del contratto da parte di Lazio Innova, ivi compreso il caso in cui la capacità medesima, pur raggiunta entro i termini, venisse a mancare durante il periodo di esecuzione del contratto.

Nel corso della fase di presa in carico Lazio Innova metterà a disposizione del Fornitore gli accessi alle versioni di produzione, *test* e *staging* del *software* e renderà consultabile, nelle forme possibili, l'ambiente cloud MS Azure all'interno del quale il *software* opera.

Le attività di passaggio delle conoscenze possono comprendere:

- Trasferimento da parte di Lazio Innova della documentazione disponibile, se presente in aggiunta a quanto allegato al presente Capitolato;
- Sessioni di lavoro organizzate da Lazio Innova – presso le proprie sedi e/o in telepresenza – in modo da rispettare i termini relativi al passaggio di consegne;
- Affiancamento con il *team* tecnico di Lazio Innova ed eventualmente del fornitore uscente, qualora disponibile.

Al termine di ciascuna sessione di lavoro o di un ciclo di sessioni, il Fornitore segnalerà a Lazio Innova le parti che a suo avviso sono carenti della documentazione tecnica necessaria per garantire la corretta esecuzione dei servizi previsti da contratto.

Nel caso in cui fossero identificate carenze documentali, il Fornitore dovrà presentare il piano con il quale riuscirà a colmare il *gap* informativo.

In caso di mancato passaggio delle conoscenze, per fatto imputabile al Fornitore, Lazio Innova potrà procedere alla risoluzione del Contratto.

2.1.2. ASSISTENZA, HELPDESK DI SECONDO LIVELLO (HDII) E GESTIONE OPERATIVA

Il servizio di assistenza comprende le seguenti attività:

- a. *helpdesk* di secondo livello (di seguito HD II);
- b. gestione operativa del *software*.

L'HD II eroga il supporto per la gestione e la risoluzione di tutti i problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento del sistema gestionale integrato e di gestione dei procedimenti amministrativi e/o difficoltà operative degli utenti nell'utilizzo delle applicazioni. Le attività che il fornitore viene chiamato a realizzare sono:

- 1) *Problem determination*: consiste nell'individuare la componente in errore e le cause del problema;

- 2) *Problem routing*: consiste nel determinare, in funzione del tipo di problema e del componente in errore, la struttura di supporto (dell'Amministrazione o di terzi) cui compete il problema ed assegnarlo ad essa per la risoluzione;
- 3) *Problem solving*: consiste nella effettuazione delle attività correttive di II° livello;
- 4) *Problem control*: consiste nel coordinamento di tutte le attività del processo ed al rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- 5) *Problem reporting*: consiste nel tracciamento del processo e nella produzione di opportuna reportistica, che illustri con cadenza periodica, al massimo bimestrale, tutti gli interventi effettuati;
- 6) Produzione di documentazione per i casi di errore ricorrenti (FAQ);
- 7) Produzione di materiale formativo per gli utenti su specifiche funzionalità.

Questo servizio è, al momento dell'avvio della fornitura, attivato da un *helpdesk* di primo livello (di seguito HD I) organizzato da Lazio Innova. Ne consegue che, sul piano organizzativo:

- Il Fornitore non avrà contatto diretto con gli utenti del *software* esterni a Lazio Innova (beneficiari/richiedenti);
- il contatto operativo tra il Fornitore e Lazio Innova sarà unico (un solo punto di contatto prestabilito) e altamente reattivo (tempi di presa in carico e risoluzione commisurati ai profili di urgenza della casistica consolidata).

Il servizio in oggetto è di tipo continuativo e deve essere attivo in tutti i giorni lavorativi dell'anno nella fascia oraria compresa tra le ore 9.00 e le ore 17.00. Le chiamate fuori fascia potranno essere prese in carico all'avvio della successiva fascia oraria.

In casi eccezionali Lazio Innova potrà richiedere, concordandolo preventivamente con il Fornitore, di presidiare il servizio assistenza al di fuori delle fasce orarie prestabilite. I servizi extra orario saranno remunerati mediante il *plafond* dei servizi analoghi secondo quanto descritto al successivo §2.3.5.

La gestione operativa del *software* prevede, in particolare, le attività di configurazione dell'infrastruttura MS Azure che andranno svolte in corrispondenza di momenti specifici della vita di un avviso pubblico con particolare riferimento ai tre giorni precedenti a ciascuna scadenza (presentazione di domande di partecipazione, anticipo, avanzamenti rendicontazione e saldo).

In questi periodi il Fornitore dovrà configurare i parametri (risorse di calcolo e memoria) dell'infrastruttura in modo da garantire la piena funzionalità e continuità di servizio dell'applicazione GeCoWEB Plus sulla base delle informazioni, trasmesse dal *team* tecnico di Lazio Innova, relative alle caratteristiche dell'avviso e della domanda di partecipazione.

2.1.3. MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADATTATIVA (MAC/MAD)

Il servizio di manutenzione correttiva (di seguito MAC) comprende tutti gli interventi finalizzati ad eliminare funzionamenti errati e al ripristino delle funzionalità previste. Il malfunzionamento che viene risolto attraverso modifica del codice *custom* realizzato ad hoc, dovrà essere documentato e la versione corretta del software dovrà essere identificata e allineata nei vari ambienti, a carico del Fornitore. I difetti presenti nel codice sorgente o nelle basi dati, anche se non rilevati a suo tempo durante la fase di presa in carico, sono compresi nella attività MAC.

A seguito della richiesta di intervento di MAC e della immediata presa in carico, il Fornitore è responsabile della gestione (analisi tecnica e sul dominio dei dati, interazione con l'utente, proposta di soluzione, pianificazione delle attività, documentazione dell'intervento, ecc.) e risoluzione dell'intervento sino alla accettazione esplicita di chiusura dell'intervento da parte dell'utente.

Eventuali interventi di MAC non su chiamata saranno preventivamente concordati con Lazio Innova, al fine di garantire la disponibilità del sistema anche in condizioni di criticità.

Il servizio di manutenzione correttiva (di seguito MAD) comprende gli interventi volti ad adattare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti dell'ambiente, quali quelli di seguito riportati a titolo esplicativo e non esaustivo:

- Variazione di una procedura o altro;
- Introduzione di nuovi prodotti *software* e applicazione di eventuali *patch* dei prodotti;
- Nuove modalità di gestione del sistema (come, ad esempio, definizione di nuovi profili utente e autorizzativi o modifica o cancellazione di profili esistenti; introduzione di nuovi *workflow*, ecc.);

Quanto sopra in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, qualora cioè non siano richiesti progetti specifici e consistenti migrazioni (*porting* applicativo).

2.2. SERVIZI A MISURA

2.2.1. MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)

Il servizio di manutenzione evolutiva (di seguito MEV) comprende interventi finalizzati all'ottimizzazione delle applicazioni e al perfezionamento delle procedure. In generale saranno considerate interventi MEV tutte quelle attività di sviluppo che richiedano non più di n.5 (dieci) giorni/uomo complessivi per essere completati.

Le attività di tipo MEV vengono richieste da Lazio Innova al Fornitore che – verificata la fattibilità e il rispetto del limite fissato di *effort* – concorda le date di avvio e chiusura attività e procede alla realizzazione.

Una volta effettuato il rilascio in ambiente di test di quanto realizzato, il processo di *test*, *rework* e accettazione si svolgerà in modo analogo a quanto previsto per il servizio di sviluppo (vedi successivo §2.2.2).

2.2.2. SVILUPPO

Il servizio di sviluppo *software* ha come oggetto interventi finalizzati a migliorare le prestazioni del *software*, a introdurre nuove funzioni e/o, infine, a collegare il *software* stesso ad altre componenti dell'ambiente applicativo, interno o esterno, di Lazio Innova.

Il ciclo di sviluppo prevede, salvo motivate eccezioni, le seguenti fasi:

- a. Definizione;
- b. Analisi;
- c. Disegno;
- d. Sviluppo;
- e. Test e Collaudo;
- f. Consegna di Documentazione;
- g. Messa in esercizio.

Con riferimento agli *step* di Definizione e Analisi (punti a. e b. del precedente elenco) si specifica che la modalità principale prevista da Lazio Innova consiste nell'interazione diretta con il team aziendale specialistico. In casi eccezionali potrà, invece, essere previsto lo svolgimento di sessioni di intervista che il Fornitore realizzerà, con gli esperti del procedimento amministrativo. In ogni caso la conclusione sarà subordinata alla redazione di un Documento di Analisi che, una volta approvato da Lazio Innova, potrà essere passato al successivo *step* di Disegno.

Il Fornitore garantisce – secondo modalità da concordare a seconda dei casi – il coinvolgimento di Lazio Innova, anche dopo l'approvazione del Documento di Analisi (*step* di Disegno e Sviluppo), in modo da

minimizzare eventuali divergenze interpretative sugli *step* della Definizione e dell'Analisi. Il coinvolgimento in oggetto avverrà secondo opportune modalità che saranno, di volta in volta, definite nel Documento di Analisi in funzione del caso specifico.

Il numero di giorni/uomo necessario per analisi verrà stimato all'interno del primo *step* (Definizione), ed eventualmente rinegoziato in corso d'opera se necessario per emergere di esigenze aggiuntive. Nel secondo *step* (Analisi) dovrà essere stimato il numero di giorni/uomo necessario per lo sviluppo.

Eventuali modifiche di quanto stabilito negli *step* di Definizione e Analisi (cd. *change request*) dovranno essere valutate come *effort* aggiuntivo richiesto (sempre secondo il parametro giorni/uomo) ed eseguite previa autorizzazione di Lazio Innova.

Con riferimento allo *step* di Test e Collaudo, si specifica quanto segue:

- 1) Saranno ritenuti validi, ai fini dell'applicazione del Contratto, i test svolti in sessione congiunta tra Lazio Innova e il Fornitore corredati di opportuna verbalizzazione contenente le osservazioni di Lazio Innova e le eventuali controdeduzioni del Fornitore;
- 2) I test saranno strettamente finalizzati alla verifica di quanto previsto nel Documento di Analisi, eventualmente integrato da successivi *change request*;
- 3) Il Fornitore, in caso di riscontro di eventuali malfunzionamenti e/o imperfezioni sulla MEV sottoposta a Test e Collaudo, dovrà operare le necessarie correzioni e sottoporre nuovamente a test la funzione sviluppata senza che questo dia luogo al consumo di ulteriori giorni/uomo aggiuntivi rispetto a quanto preventivamente stimato e concordato.

La documentazione da elaborare si divide, per ciascun intervento di sviluppo, in:

- Documentazione di analisi, che contiene, sostanzialmente, il *report* finale delle interviste realizzate a Lazio Innova e l'analisi funzionale svolta dal Fornitore che, a sua volta, supporta la quotazione preventiva dell'attività di sviluppo;
- Documentazione di sviluppo/rilascio, che contiene la descrizione di quanto eseguito a esito dello sviluppo.

A valle di ogni intervento di sviluppo e/o di manutenzione evolutiva rilasciato, il Fornitore dovrà aggiornare e allineare la manualistica di uso – composta da Manuale Operativo per l'Utente e documentazione tecnica per amministratore e operatori – curandone anche, all'occorrenza, eventuali revisioni generali se necessarie.

I documenti saranno, in fase di lavoro, condivisi fra il *team* di lavoro di Lazio Innova e del Fornitore in formati digitali utili all'inserimento di modifiche e al controllo revisione. A *step* completato i documenti saranno trasmessi dal Fornitore in formato definitivo non editabile (PDF/A o altro da concordarsi).

La messa in esercizio di linee MEV/Sviluppo collaudate avverrà tramite il *tool* di gestione rilasci già in dotazione (Jenkins) – oppure altro *tool*, funzionalmente analogo, eventualmente adottato in futuro da Lazio Innova.

In caso di malfunzionamento o, comunque, di non disponibilità del *tool*, indipendentemente dalla causa il Fornitore opererà i rilasci di versioni successive del *software* in modalità tradizionale e senza che questo comporti ritardi nella tempistica esecutiva.

2.3. SERVIZI ANALOGHI

I Servizi descritti nella presente sezione potranno essere richiesti al Fornitore – in aggiunta a quanto previsto nei precedenti §2.1 e §2.2 – sulla base di una analisi preliminare prodotta da Lazio Innova e di un progetto tecnico definito dal Fornitore, corredato di preventivo costi.

2.3.1. MICRO-SERVIZIO ANAGRAFICA

GeCoWEB Plus può essere visto come un insieme coerente di micro-servizi, distribuiti all'interno di un *cluster* AKS residente su Azure, responsabili di differenti funzionalità, tra le quali la gestione interna dell'anagrafica sia di persone fisiche che di persone giuridiche (società, enti).

Attualmente l'applicazione permette definire e gestire internamente collegamenti molti a molti tra le predette entità ma, sia le entità che i relativi collegamenti sono, al momento, strettamente collegati alla specifica pratica di riferimento.

Lazio Innova ha l'esigenza di estrapolare queste funzionalità anagrafiche attualmente presenti in GeCoWEB Plus, slegandole dalla singola pratica gestita, al fine di realizzare un nuovo micro-servizio che possa assolvere il ruolo di *master* anagrafico (limitatamente ai "clienti") sia per lo stesso GeCoWEB Plus che per ulteriori applicazioni aziendali.

Sarà quindi necessario realizzare un nuovo micro-servizio tenendo conto delle funzionalità necessarie a GeCoWEB Plus ed estendendole per permettere il soddisfacimento di ulteriori esigenze.

Le funzionalità offerte dovranno essere esposte in modalità REST (*representational state transfer*) ed è inoltre richiesta la realizzazione di un'interfaccia *web* minimale che permetta, ad utenti interni, sia attività di amministrazione che di ricerca/inserimento/modifica/cancellazione.

Sia gli accessi agli endpoint REST che l'interfaccia *web* dovranno essere opportunamente protetti. Nel caso di accesso utente tramite interfaccia *web*, dovrà inoltre essere prevista la possibilità di imporre limitazioni alla fruizione dei servizi sulla base di RBAC (*Role Based Access Control*) / ACL (*Access Control List*).

I flussi di autorizzazione e autenticazione dovranno soddisfare le specifiche che saranno indicate da Lazio Innova (es. integrazione OAuth2/OIDC con Azure Active Directory oppure con altro *authentication & authorization server*).

2.3.2. MICROSERVIZI E APPLICATIVI CORRELATI E/O CONNESSIONI CON ALTRI APPLICATIVI

In analogia a quanto descritto nel paragrafo precedente, Lazio Innova potrà avere l'esigenza di estrapolare da GeCoWEB Plus ulteriori micro-servizi da adattare, potenziare, e mettere a disposizione di altri applicativi aziendali (a titolo di esempio si considerino i *web services* esistenti di collegamento con InfoCamere, INPS/INAIL e Registro Nazionale degli Aiuti) oppure di collegare GeCoWEB Plus ad altre componenti del sistema informativo aziendale (ERP, Gestione Documentale, Portale e/o eventuale *App*) e/o regionale (a titolo di esempio piattaforma di gestione dei fondi POR).

2.3.3. ESERCIZIO DEL SOFTWARE GECOWEB ORIGINARIO

Lazio Innova potrà avere l'esigenza – in funzione del protrarsi di procedimenti amministrativi legati ad avvisi pubblici pregressi – di affidare al Fornitore servizi di HD II e MAC/MAD, analoghi a quanto descritto nel presente Capitolato, sul *software* GeCoWEB originario che, sotto il profilo applicativo differisce sensibilmente dalla versione GeCoWEB Plus.

Il servizio – da considerarsi a corpo, con retribuzione a canone – sarebbe vincolato a una presa in carico analoga a quella già descritta nel presente documento.

2.3.4. HELPDESK DI PRIMO LIVELLO

Lazio Innova potrà avere l'esigenza di affidare al Fornitore anche il servizio di *helpdesk* di primo livello (di seguito HD I) che attualmente svolge in modo autonomo.

Il servizio – da considerarsi a corpo, con retribuzione a canone – ha come oggetto il supporto a operatori interni (progettazione degli avvisi, gestione e controllo) e a utenti esterni (Imprese, *Startup*, Enti/Organismi di ricerca, titolari di partita IVA e cittadini).

Il servizio sarebbe strettamente vincolato a uno SLA (*Service Level Agreement*) concordato.

2.3.5. ASSISTENZA FUORI ORARIO

L'attività di assistenza fuori dall'orario predefinito potrà essere richiesta da parte di Lazio Innova in funzione di esigenze specifiche e con i tempi di preavviso consentiti dal manifestarsi delle esigenze stesse. In ragione dell'impossibilità di prevedere tali esigenze, modalità e importo del servizio richiesto verranno concordate tra le parti di volta in volta.

2.4. AVVIO DELLA FORNITURA

Una volta stipulato il Contratto il Fornitore deve rendersi disponibile per la riunione di avvio della fornitura (*kickoff meeting*) da tenersi presso le sedi di Lazio Innova e/o in telepresenza, entro n.10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula.

Eventuali chiarimenti circa l'avvio della fornitura potranno essere forniti entro altri n.10 (dieci) giorni naturali e consecutivi. Trascorso tale termine il Fornitore dovrà presentare, entro altri n.10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, il Piano Generale di Lavoro – prospetto riassuntivo dei servizi da svolgere e delle risorse assegnate – e la fornitura si considererà avviata a prescindere dal permanere di criticità.

Ai fini di quanto specificato, sull'attività di Presa in Carico, nel precedente §2.1.1, si precisa che la data di avvio del Contratto coincide con quella di presentazione del Piano Generale di Lavoro.

2.5. CHIUSURA DELLA FORNITURA

Alla scadenza del quintultimo mese di validità del Contratto il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Lazio Innova la documentazione mancante, chiara ed esaustiva, su quanto sviluppato e/o configurato nonché rendersi disponibile alla fase di passaggio di conoscenze.

Il periodo di n.4 (quattro) mesi per il passaggio di conoscenze potrà essere slittato, con l'accordo tra le parti, in caso di estensione del Contratto e/o di stipula di un nuovo contratto di fornitura, ivi compresi i servizi analoghi previsti nel presente Capitolato.

2.6. PENALI

- a. Presa in carico. Il mancato completamento dell'attività può dare luogo alla rescissione del Contratto (vedi precedente §2.1.1).
- b. HD II + MAC/MAD. La mancata esecuzione di interventi secondo le modalità e la tempistica prevista – in particolare a fronte di problemi causati a Lazio Innova sul fronte della gestione del procedimento amministrativo – può dare luogo all'applicazione di una penale pari allo 1 (uno) per mille dell'ammontare netto contrattuale;
- c. MEV/Sviluppo. Il mancato completamento di interventi commissionati da Lazio Innova, nei tempi e con i risultati previsti – in particolare a fronte di problemi causati a Lazio Innova sul fronte della gestione del procedimento amministrativo – può dare luogo all'applicazione di una penale pari allo 1 (uno) per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Con riferimento ai procedimenti amministrativi di avviso pubblico, Lazio Innova – al di là dell'applicazione di penali applicabili a fronte di carenze erogazione delle attività previste – si riserva di procedere nei confronti del Fornitore in caso di danno arrecato all'immagine dell'azienda e/o provocato alla stessa nei confronti dei partecipanti al procedimento.

3. SPECIFICHE E COMPONENTI 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 dell'Offerente** che illustri il livello di esperienza maturata, le eventuali certificazioni attive (sia di struttura che sui profili individuali) e un *portfolio* di progetti realizzati dall'Offerente. 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

3.1.1. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE 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:

Lazio Innova pone a capo del Contratto il Responsabile Unico del Progetto (di seguito RUP) designato - che potrà, ai sensi delle norme vigenti, avvalersi del Direttore Esecutivo del Contratto (di seguito DEC) – che sarà responsabile della pianificazione e del controllo su tutte le attività previste dal Contratto;

Lazio Innova pone a capo dell'attività un proprio Responsabile Tecnico (di seguito RT), responsabile del coordinamento di tutte le attività previste dal Contratto, eventualmente coadiuvato da consulenza esterna;

Il DEC approva il Piano di Lavoro Generale e i Piani di Lavoro Operativi per ciascuna attività oggetto della fornitura. Autorizza, inoltre, gli interventi richiesti dal RT. Riceve la reportistica sull'avanzamento dei lavori prodotta dal Fornitore su ciascuna attività previste dal Contratto;

Il RT è l'interfaccia unica dal lato Lazio Innova per il servizio HD II, dispone direttamente gli interventi e può istruire con il Fornitore 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 dal Fornitore sugli interventi svolti nell'ambito dal Contratto.

Il modello proposto dovrà contenere la descrizione delle modalità di contatto e interfaccia tra Lazio Innova e Fornitore con particolare riferimento alla piattaforma di *troubleshooting* tenendo conto che:

Il livello minimo richiesto – necessario fin dall'avvio del servizio HD II – è rappresentato dalla disponibilità di una piattaforma di *troubleshooting* di proprietà del Fornitore capace di tracciare e gestire le richieste di intervento;

Durante il periodo di validità del Contratto, Lazio Innova potrà chiedere – in rapporto a evoluzioni della propria organizzazione in materia di supporto agli utenti – al Fornitore di analizzare e, eventualmente, realizzare una connessione tra la piattaforma di *troubleshooting* del Fornitore e quella centralizzata adottata da parte di Lazio Innova.

Il modello proposto dovrà contenere, infine, una proposta dettagliata delle modalità di gestione dell'ambiente cloud MS Azure dove, si evidenzia, GeCoWEB Plus potrà trovarsi in compresenza con ulteriori applicativi/servizi di Lazio Innova. Su questo ambiente al Fornitore è richiesto di effettuare attività di:

- Configurazione delle risorse (potenza di calcolo, memoria, nodi, ecc.) funzionale alla migliore *performance* del servizio *cloud* nei due regimi specificati;
- Regime ordinario (avvisi pubblici in lavorazione da parte di Lazio Innova) secondo criteri di economia di esercizio;
- Regime straordinario (uno o più avvisi pubblici in situazione prossima a una scadenza termini come la presentazione della domanda di accesso al contributo o la presentazione di domanda di rendicontazione) secondo criteri di scalatura delle risorse al fine gestire i prevedibili picchi di carico;
- Monitoraggio dei costi correnti relativi alla sottoscrizione MS Azure;
- Integrazione di applicativi e/o *tools* sviluppati – anche come servizi analoghi – da parte del Fornitore stesso per operare in collaborazione con GeCoWEB Plus;
- Assistenza all'integrazione di altri applicativi/servizi sul *cluster* Kubernetes all'interno del quale opera GeCoWEB Plus.

È richiesto, infine, di documentare la capacità di fornire, su richiesta, consulenza progettuale a fini di evoluzione dell'infrastruttura *cloud* di Lazio Innova e/o di risoluzione di problemi e/o incidenti.

Con riferimento alla eventuale presenza in sedi Lazio Innova di personale del Fornitore, si specifica che – 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. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FASE DI PRESA IN CARICO

La Relazione dovrà contenere uno schema dettagliato di organizzazione della fase di presa in carico, corredato di cronoprogramma e di descrizione delle condizioni tecniche necessarie alla attuazione del cronoprogramma stesso.

L'eventuale riduzione di tempo rispetto al termine massimo previsto (vedi precedente §2.1.1) determinerà l'assegnazione di punteggio secondo quanto dettagliato nel Disciplinare di Gara.

GeCoWEB Plus costituisce un *asset* fondamentale a supporto del principale settore di attività di Lazio Innova. In questo senso Lazio Innova è interessata a fornire al Fornitore ogni supporto, nelle sue possibilità, utile al fine di condurre al meglio e con successo la fase in oggetto. L'eventuale incapacità del Fornitore di portare a termine la fase di presa in carico nelle modalità e nei tempi proposti, anche per ragioni non direttamente ascrivibili a propri comportamenti, potrà costituire motivo per la rescissione del Contratto da parte di Lazio Innova in modo unilaterale e senza oneri aggiuntivi.

Criteri oggettivamente misurabili relativi alla capacità del Fornitore sono rappresentati, a titolo indicativo e non esaustivo, da:

- a. Capacità di configurare/gestire l'infrastruttura cloud MS Azure, in rapporto al funzionamento operativo di GeCoWEB Plus e alla corretta esecuzione dei procedimenti di avviso pubblico ivi attivati;
- b. Capacità di gestire, nel rispetto dei valori prefissati, le richieste di assistenza trasmesse da Lazio Innova;

- c. Capacità di realizzare – nel rispetto di metodologia, tempistica e congruità di costo – gli interventi di MEV/Sviluppo richiesti da Lazio Innova.

3.1.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO HD II

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

Gli *standard* di erogazione dell'assistenza al presidio HD I gestito da Lazio Innova saranno, al minimo, i seguenti:

- 1) risposta a chiamata telefonica e/o via eMail da parte dei punti di riferimento comunicati preventivamente da parte di Lazio Innova;
- 2) connessione per l'intervento da remoto dal centro di assistenza sui *software* applicativi oggetto della fornitura;
- 3) intervento *on site*, su sedi Lazio Innova (sedi di Roma) se necessario in relazione al problema da risolvere;
- 4) Elaborazione di reportistica – da fornirsi sottoforma di fonte dati processabile – con cadenza minima bimestrale, relativa alle richieste di intervento ricevute, alle categorie di intervento più frequenti e ai tempi di risoluzione ottenuti.

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 GeCoWEB Plus e/o di applicativi/servizi correlati.	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 GeCoWEB Plus e/o di applicativi/servizi correlati.	Entro 4 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative
3	Basso	Problema che comporta l'indisponibilità di funzionalità non critiche della piattaforma GeCoWEB Plus e/o di applicativi/servizi correlati.	Entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative

- b. L'orario che deve essere garantito dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00, esclusi i festivi;
- c. Il *team* di supporto che dovrà essere in grado di operare con continuità e nel rispetto delle *performance* attese a prescindere da problematiche contingenti

Il Fornitore 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.

3.1.4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO MAC/MAD

La Relazione dovrà descrivere le modalità – tecniche e organizzative – attraverso le quali si svolgeranno, gli eventuali interventi di MAC/MAD sulla piattaforma GeCoWEB Plus, nonché su eventuali ulteriori applicativi realizzati dal Fornitore, in modo da minimizzare l'impatto sull'attività operativa e garantire la massima continuità del servizio.

Dopo la conclusione della fase di presa in carico del software GeCoWEB Plus, il Fornitore si farà carico degli interventi di manutenzione correttiva necessari senza distinzione tra malfunzionamenti dovuti a cause pregresse o vizi preesistenti e malfunzionamenti connessi a propri interventi.

A seguito di richiesta di intervento di MAC/MAD e della immediata presa in carico, il Fornitore è responsabile della gestione (analisi tecnica e sul dominio dei dati, interazione con l'utente, proposta di soluzione, pianificazione delle attività, documentazione dell'intervento, ecc.) e risoluzione dell'intervento sino alla accettazione esplicita di chiusura dell'intervento da parte dell'utente.

Eventuali interventi di MAC/MAD non su chiamata, saranno preventivamente concordati con Lazio Innova, al fine di garantire la disponibilità del sistema anche in condizioni di criticità.

3.1.5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI MEV E SVILUPPO

La Relazione dovrà descrivere le modalità – tecniche e organizzative (ciclo di sviluppo) – attraverso le quali saranno realizzati gli interventi di MEV e Sviluppo. Tali interventi saranno svolti dal Fornitore su richiesta di Lazio Innova.

Per ciascun intervento di di MEV/Sviluppo che superi l'effort di n.5 (cinque) giorni/uomo sarà concordato, tra Lazio Innova e il Fornitore, 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 dell'effort, espresso in termini di giorni/uomo (quotazione analitica dell'effort);
- e. Organizzazione del *task group* dedicato.

Ciascun Piano di Lavoro per manutenzione evolutiva sarà seguito da specifica comunicazione da parte del DEC di Lazio Innova a cui il Fornitore, entro n.3 (tre) 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 del Fornitore.

A chiusura dell'intervento e cioè dopo l'avvenuto collaudo – che potrà avvenire a valle di uno più cicli di *test/rework* - delle modifiche apportate e/o delle nuove funzionalità introdotte sarà presentato un documento di consegna che conterrà:

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

Per ciascuna attività di MEV/Sviluppo che non superi l'effort di n.5 (cinque) giorni/uomo sarà sufficiente la mera comunicazione dell'accettazione del preventivo giorni/uomo da parte del RT e saranno svolte le seguenti fasi:

- 1) Pianificazione dell'intervento: comprende la stima dell'effort e l'approvazione dell'intervento da parte di Lazio Innova;
- 2) 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.

Per la quotazione dell'attività in oggetto è richiesto di specificare, in sede di Offerta Economica, un costo *standard* per la singola giornata (espresso in euro/giorno), unitario e omnicomprensivo. In sede di preventivazione tale costo rimarrà costante mentre il numero di giornate considerato potrà essere modulato

secondo le esigenze. In ogni caso, Lazio Innova valuterà la congruità del costo risultante per ciascun intervento commissionato.

3.2. TEAM DI SUPPORTO

3.2.1. COMPOSIZIONE E CONSISTENZA DEL TEAM DI SUPPORTO

Il documento sul Team di supporto dovrà contenere una accurata descrizione delle risorse specialistiche allocate, da parte del Fornitore, 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	<i>Project Manager</i>	5%
P4	<i>Team Leader</i>	20%
P3	<i>Analista Funzionale Senior</i>	25%
P2	<i>Analista Programmatore Senior</i>	30%
P1	<i>Analista Programmatore Junior</i>	20%
TOTALE EFFORT		100%

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

Il Fornitore ha facoltà di proporre nell'Offerta una diversa composizione, motivandola, 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.

I CV dovranno essere presentati in forma anonima 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*.

Il Fornitore si impegna a 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. Il Fornitore 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 che 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 (dieci) 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 del Fornitore che, dalla ricezione della richiesta, avrà a disposizione n.5 (cinque) 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:

- f. L'ultima attività nel ruolo deve essere recente, ovvero non deve essersi conclusa prima di un anno solare dalla presente gara;
- g. 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;
- h. 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 criterio che 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 (sei) mesi continuativi a tempo pieno (100%), laddove attestati in modo chiaro e inequivocabile sul CV.

Si specifica al riguardo che una risorsa può assumere più di un ruolo sul combinato delle attività a corpo e delle attività a misura. Ciascuna risorsa, diversamente, non potrà assumere più di un ruolo solo nelle attività a corpo.

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

3.2.1.1.P6 – Account Manager

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n.5 (cinque) anni nel settore *Information Technology* (di seguito IT), di cui almeno n.2 (due) 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:

- f. Referente del Fornitore per la gestione del Contratto;

- g. Si interfaccia direttamente con il Responsabile Amministrazione di Lazio Innova;
- h. Supporta il management di Lazio Innova nella gestione della fornitura;
- i. Costituisce l'ultimo punto di *escalation* dei problemi della fornitura (tecnici, economici, gestionali, ecc.).

3.2.1.2.P5 – *Project Manager*

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n.5 (cinque) anni nel settore IT, di cui almeno n.2 (due) anni 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 applicativi gestionali differenti curandone la *delivery*.

Requisiti ulteriori:

- e. 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;
- f. Esperienza su processi di gestione della qualità nella realizzazione di soluzioni informatiche;
- g. Esperienza su metodologie di *Configuration Management, Issue Management, Change Request Management, Claim Management*;
- h. Esperienza nell'utilizzo di tool di *knowledge management*, gestione documentale, gestione configurazione di progetto, gestione *issue* e *change request*;
- i. Conoscenza della lingua inglese.

Responsabilità:

- j. 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;
- k. 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;
- l. Fornisce indicazioni alle strutture aziendali sull'andamento del progetto;
- m. Predisporre il Piano Generale di Lavoro (vedi precedente §2.4) ed eventuali Piani Specifici di lavoro;
- n. 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;
- o. 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;
- p. Risolve eventuali problematiche che emergano in corso d'opera oppure, qualora non riuscisse a risolvere il problema, attiva azioni di *escalation*;
- q. Coordina e gestisce i gruppi di lavoro per lo svolgimento delle attività previste;
- r. Definisce la struttura e verifica i contenuti dei *deliverable* di progetto;
- s. Garantisce la completezza e la coerenza della documentazione di progetto;

- t. Predisporre *tool* per la gestione della documentazione di progetto;
- u. Definisce i criteri per la gestione della configurazione di progetto;
- v. Gestisce i *report* concernenti *issue*, *change request* e reclami, e ne monitora lo stato di avanzamento dandone evidenza a Lazio Innova.

3.2.1.3.P4 – Team Leader

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n.5 anni (cinque) nel settore IT, di cui almeno n.2 (due) anni 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;
- d. Requisiti ulteriori:
- e. Esperienza specifica di almeno n.8 (otto) mesi in ambito PA con il ruolo di Analista Funzionale/di Processo;
- f. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (applicativi gestionali);
- g. 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;
- h. Conoscenza approfondita dei *software* di base in utilizzo presso Lazio Innova (MS Windows, MS 365, MS Dynamics);
- i. Conoscenza della lingua inglese;

Responsabilità:

- j. 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;
- k. 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 a 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.

3.2.1.4.P3 – Analista Funzionale Senior

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n.3 (tre) anni nel settore IT, di cui almeno n.2 (due) anni 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;
- c. Requisiti ulteriori:
 1. Esperienza specifica di almeno n.6 (sei) mesi in ambito PA con il ruolo di Analista Funzionale/di Processo;
 2. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (applicativi gestionali);
 3. Conoscenza approfondita dei *software* di base in utilizzo presso Lazio Innova (MS Windows, MS 365, MS Dynamics);

Responsabilità:

- d. 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;
- e. Nell'ambito del *team* di supporto è responsabile delle verifiche, dei *test* e della formazione rispetto ai compiti lui spettanti;
- f. 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.

3.2.1.5.P2 – Analista Programmatore Senior

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n.5 (cinque) anni nel settore IT, di cui almeno n.2 (due) 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);
- c. Requisiti ulteriori:
- d. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli di competenza;
- e. Conoscenza approfondita dei *software* di base in utilizzo presso Lazio Innova (MS Windows, MS 365, MS Dynamics);
- f. Capacità di comunicazione e interazione sugli aspetti tecnici nei confronti dei clienti;
- g. Conoscenza della lingua inglese;

Responsabilità:

- h. Definisce e documenta l'analisi sulla base dei Requisiti/Utente forniti;
- i. Definisce le specifiche di dettaglio relative ai sistemi ed alle interfacce dati di *input/output*;
- j. Realizza e modifica, se necessario, i sistemi e/o i database sulla base delle specifiche definite;
- k. Definisce il programma di *test* dei sistemi realizzati e provvede alla sua realizzazione e alla sua documentazione.

3.2.1.6.PI – Analista Programmatore Junior

Requisiti professionali:

- a. Esperienza lavorativa di almeno n.2 (due) anni nel settore IT, di cui almeno n.1 (un) anno nel ruolo di Analista Programmatore, e partecipazione - continuativa sull'intero arco temporale - ad almeno un progetto assimilabile a quello in oggetto;

Requisiti ulteriori:

- b. Possesso di certificazioni attinenti al settore applicativo in oggetto (applicativi gestionali);
- c. Conoscenza approfondita di applicazioni informatiche con architetture e aspetti funzionali analoghi a quelli di competenza;
- d. Conoscenza approfondita dei *software* di base in utilizzo presso Lazio Innova (MS Windows, MS 365, MS Dynamics)
- e. Capacità di comunicazione e interazione sugli aspetti tecnici nei confronti dei clienti;
- f. Conoscenza della lingua inglese;

Responsabilità:

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

3.2.2. REQUISITI MIGLIORATIVI

L'offerente, nel rispetto dei requisiti minimi previsti nel presente Capitolato, in sede di offerta potrà indicare il possesso di requisiti migliorativi da parte delle risorse professionali che, in caso di aggiudicazione, verranno impiegate nell'esecuzione dei servizi in oggetto. A titolo orientativo si segnalano alcuni requisiti di interesse:

- a. Per qualsiasi risorsa proposta le seguenti certificazioni:
 1. PMI-PMP;
 2. Prince 2 Foundation;
- b. Per le risorse P4 e P3:
 1. Conduzione o partecipazione a progetti in ambito di gestione di procedimenti di fondi strutturali europei;
 2. Conduzione o partecipazione a progetti in ambito di sviluppo applicativi gestionali con BPM (*Business Process Management*).

Si evidenzia che ai fini del punteggio sarà considerata una sola certificazione per ciascuna risorsa, indipendentemente dal numero di certificazioni possedute dalla risorsa stessa.

3.2.3. VERIFICA E MANTENIMENTO DEI REQUISITI

L'offerente risultato aggiudicatario dovrà garantire il possesso da parte delle proprie risorse professionali, dei requisiti minimi previsti per ciascuna figura professionale dai precedenti paragrafi nonché, se dichiarati in sede di offerta, il possesso dei requisiti migliorativi di cui al precedente §3.2.2,

A tal fine, entro n.10 (dieci) giorni dalla richiesta di Lazio Innova, l'offerente risultato aggiudicatario dovrà produrre l'elenco nominativo delle risorse professionali nel numero minimo previsto – che si specifica essere pari ad almeno una unità per ciascun profilo – o nel maggior numero indicato nella Relazione, di cui si avvarrà per l'esecuzione dei servizi, con l'indicazione della natura del rapporto di lavoro in essere, nonché il CV di ciascuna di dette risorse professionali.

I CV dovranno essere redatti utilizzando il formato Europass secondo le specifiche esposte su web all'indirizzo <http://europass.cedefop.europa.eu>. Nel CV, a dimostrazione del grado di “conoscenza” o “buona conoscenza” dell’*item* richiesto, dovrà essere indicato il numero di corsi eseguiti o la durata dei progetti che hanno previsto un impegno a tempo pieno.

Per le conseguenze in caso di produzione di documentazione non corretta, incompleta o altro, si rinvia a quanto previsto dal disciplinare di gara.

3.3. PROFILO DELL’OFFERENTE

La finalità di questo elaborato – che non dà luogo a punteggio in sede di valutazione dell’Offerta Tecnica – è documentare il livello di esperienza consolidata dell’offerente 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 di attività potranno essere incluse, a discrezione dell’Offerente, senza che questo dia luogo a punteggio.

4. ALLEGATI

Sono allegati al presente Capitolato Tecnico i seguenti documenti che ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

Tali documenti, che sono stati realizzati durante le fasi di sviluppo di GeCoWEB Plus, possono avere anche la forma di draft e/o di documenti in progress e sono rappresentativi, nel complesso, della versione attualmente in produzione di GeCoWEB Plus.

- 1) GeCoWEB Plus – Architettura della Soluzione;
- 2) GeCoWEB Plus – Specifiche Funzionali di Dettaglio;
- 3) GeCoWEB Plus – Specifiche Funzionali F1 – Domanda;
- 4) GeCoWEB Plus – Specifiche Funzionali F2 – Istruttoria;
- 5) GeCoWEB Plus – Specifiche Funzionali F3 – Rendicontazione;
- 6) GeCoWEB Plus – Mockup F1 – Domanda;
- 7) GeCoWEB Plus – Mockup F2 – Istruttoria;
- 8) GeCoWEB Plus – Mockup F3 – Rendicontazione;
- 9) GeCoWEB Plus – Flusso Istruttorio.