

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Allegato n. 2 al Disciplinare di gara

PROCEDURA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MIGRAZIONE, MANUTENZIONE, SVILUPPO EVOLUTIVO E FORMAZIONE DELLA PIATTAFORMA ERP AZIENDALE (DA MS NAV A MS BUSINESS CENTRAL)

CPV: 72230000-6 Servizi di sviluppo di software personalizzati, 72611000-6 Servizi di assistenza tecnica informatica

CIG: 911099139F

CUP: F81B20002910002

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

I.1. OBIETTIVI

Con riferimento alla piattaforma ERP di servizio, Lazio Innova ha intenzione di passare dalla attuale soluzione, basata su MicroSoft NAV, a una nuova soluzione basata su MicroSoft Business Central.

I principali obiettivi del progetto sono:

- A. Disporre di un sistema ERP interamente *cloud based* basato su sottoscrizioni per utente di tipo SaaS (*Software as a Service*);
- B. Revisionare gli attuali processi di ciclo passivo e ciclo attivo in direzione, da un lato, di una maggiore efficienza gestionale e, dall'altro, di una maggiore aderenza alla piattaforma *standard* (ridotto ricorso a elementi di customizzazione);
- C. Restringere progressivamente – con una visione unitaria delle macro-fasi e curando attentamente il raccordo tra le diverse attività richieste – lo scarto che può crearsi tra le prassi operative e i processi gestiti dal sistema;
- D. Incrementare il livello di interscambio e automatizzazione con l'ambiente applicativo aziendale;

I.2. PIATTAFORMA ERP DI PARTENZA (MS NAV 2015)

La piattaforma ERP attualmente in funzione, basata su MS Nav 2015, version IT Dynamics 8.0 (di seguito Sistema NAV), è stata costruita per stratificazioni successive di configurazioni, customizzazioni e sviluppi evolutivi *ad hoc*.

Il parco licenze attuale comprende:

- n. 38 licenze di tipo *Full Concurrent User CAL*;
- n. 8 licenze di tipo *Limited Concurrent User CAL*.

Oltre alle licenze MS Nav sono presenti i seguenti *add on*:

- 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 il Sistema NAV, supporta le seguenti funzionalità:
 - a. Accesso ai dipendenti in un'area dove poter compilare il *time report* mensile con la scelta delle commesse su cui hanno lavorato;
 - b. Apertura a sistema di nuove posizioni risorse interne, eventuali aggiornamenti costi/ricavi e modifiche e spostamenti di Servizio di quelle già esistenti;
 - c. Consultazione e verifica dello stato di compilazione dei *time report* da parte dei dipendenti;
 - d. Scarico e contabilizzazione degli stessi, con successive eventuali registrazioni analitiche a correzione o modifica commessa su richiesta dei responsabili di commessa;
 - e. Possibilità di esportare singolarmente, o secondo diversi criteri i *time report* dei dipendenti.
- C. **Fattura PA passiva**: per la gestione, interfacciata con il Sistema NAV, delle fatture elettroniche passive in modalità B2G.
 - a. Il Sistema NAV attuale deriva, per aggiornamenti successivi, da una prima configurazione che risale a diversi anni prima su cui si sono progressivamente stratificate molte customizzazioni, in aggiunta agli aggiornamenti funzionali rilasciati nel tempo da MicroSoft.
 - b. Nell'Allegato I al presente Capitolato, di cui costituisce parte integrante, è riportato un elenco delle principali customizzazioni realizzate negli anni. Lazio Innova si propone, per la

nuova piattaforma, di puntare il più possibile sulla soluzione *standard* e minimizzare il ricorso alle customizzazioni.

1.3. PIATTAFORMA DI ARRIVO (MS BUSINESS CENTRAL)

La piattaforma ERP di arrivo (di seguito Sistema BC) sarà basata su MS Business Central in versione interamente *cloud based*, con sottoscrizioni SaaS di numero e tipo (*full, team member, ecc.*) sufficiente a coprire il numero di utenti richiesto (vedi successivo §2.1.2.1)

Il Sistema BC, ivi compresi eventuali estensioni e/o soluzioni equipollenti (complessivamente definite *add-on*) previste in fase di Offerta, sarà configurato nel rispetto dei requisiti riportati nell'Allegato II al presente Capitolato, di cui costituisce parte integrante, eventualmente integrati da elementi ulteriori, se emersi in fase successiva alla stesura del Capitolato stesso, che Lazio Innova provvederà a comunicare in avvio della fase di realizzazione della nuova piattaforma.

2. CONSISTENZA DELLA FORNITURA E CONDIZIONI GENERALI

2.1. SERVIZI RICHIESTI

Per le modalità di fatturazione relative ai servizi descritti nei seguenti paragrafi si rimanda allo Schema di Contratto.

Con riferimento a eventuali proposte migliorative, rispetto alle condizioni di seguito descritte, si evidenzia che saranno ammessi solo elementi/requisiti formulati in stretta attinenza ai punti segnalati nel presente Capitolato. Non si terrà conto di elementi/requisiti formulati al di fuori di tali punti.

2.1.1. REALIZZAZIONE DELLA NUOVA PIATTAFORMA (A CORPO)

La realizzazione della nuova piattaforma è un servizio – da quotare a corpo – che deve essere interamente svolto con successo prima della messa in esercizio del Sistema BC. In caso di mancata o parziale esecuzione del servizio, tale da non consentire l'avvio della successiva fase di esercizio, Lazio Innova procederà all'applicazione delle penali (vedi successivo §2.3) e, in caso di ulteriore difetto, alla rescissione del contratto.

Il servizio si considererà svolto, nel suo complesso, quando il Sistema BC sarà in condizione di supportare efficacemente tutte le previste attività di Contabilità, Controllo di Gestione e Acquisti, ivi comprese le connessioni con altre piattaforme o portali (interne ed esterne), così come descritto nell'Allegato II.

Di seguito si riporta lo schema indicativo delle attività che compongono il servizio in oggetto.

2.1.1.1. Analisi e Progettazione

L'attività ha come oggetto la conferma dei requisiti di partenza – con le eventuali integrazioni che si saranno rese necessarie – e la definizione della configurazione del Sistema BC e delle modalità, dettagliate, di realizzazione.

La fase di conferma dei requisiti sarà svolta in stretta collaborazione con le unità organizzative di Lazio Innova tra cui, in particolare:

- A. Per gli aspetti funzionali:
 - a. Area Contabilità e Finanza;
 - b. Area Controllo di Gestione;
 - c. Area Ufficio Acquisti;

- B. Per gli aspetti informatici:
a. Area IT/Transizione Digitale.

Lazio Innova è interessata a proposte migliorative da parte del Fornitore che intervengano in questa fase, in relazione ai processi amministrativi, contabili e gestionali – nonché agli aspetti informatici – in essere e/o descritti nel presente Capitolato. Saranno considerate migliorative le proposte che – restando all'interno del quadro economico e tempistico previsto – consentano all'organizzazione di Lazio Innova di:

1. Razionalizzare i flussi di lavoro;
2. Efficientare i processi (ridurre gli errori, accrescere l'affidabilità dei dati, ridurre gli oneri e i tempi di lavoro);
3. Minimizzare gli scostamenti dalla soluzione standard di Business Central;
4. Automatizzare ulteriormente l'interscambio dati con altre piattaforme aziendali e/o portali esterni.

Completata la fase di conferma dei requisiti, il Fornitore predisporrà uno specifico Documento di Progetto che, oltre alle risultanze sul piano funzionale e informatico, definisca con precisione la sequenza e la tempistica delle attività successive. Lazio Innova, attraverso il Responsabile Unico del Procedimento (di seguito RUP) o del delegato Direttore Esecutivo del Contratto (di seguito DEC) procederà all'approvazione del Documento di Progetto entro il termine massimo di n.7 giorni naturali e consecutivi. In caso di mancata rispondenza del Documento alle finalità richieste, indicherà al Fornitore le problematiche riscontrate a cui dovrà essere data risposta entro il termine massimo di n.7 giorni naturali e consecutivi.

In caso permanga la non rispondenza del Documento di Progetto alle finalità descritte nel presente Capitolato e/o rispetto a quanto contenuto nell'Offerta Tecnica, Lazio Innova potrà procedere all'applicazione delle penali (vedi successivo §2.3) e, in caso di ulteriore difetto, alla rescissione del contratto.

2.1.1.2.Implementazione

L'attività ha come oggetto la completa configurazione del Sistema BC – comprensiva della componente infrastrutturale *cloud based* (o di eventuali componenti on premise, se emerse come necessarie), delle connessioni con altre piattaforme interne o portali esterni e dell'attivazione degli utenti – negli ambienti previsti.

A questo scopo sono richiesti, al minimo, i seguenti ambienti:

- A. Produzione (ambiente di esercizio effettivo);
- B. Test (ambiente duplicato di quello di produzione, da usare per *test* e *training* operativo);
- C. *Staging* (ambiente duplicato di quello di produzione da usare per *test* di soluzioni applicative).

L'attività dovrà essere svolta in piena rispondenza, dal punto di vista tecnico e tempistico, a quanto previsto nel Documento di Progetto. Qualora emergessero, in questa fase, la necessità e/o l'opportunità di modificare alcune soluzioni adottate e/o elementi di natura tempistica, sarà possibile – previo consenso tra le parti – procedere all'aggiornamento del Documento di Progetto secondo lo schema di interazione descritto al precedente §2.1.1.1.

2.1.1.3.Migrazione dei dati

L'attività ha come oggetto il popolamento del Sistema BC con i dati di Lazio Innova – così come specificati nell'Allegato II ed eventualmente integrati da quanto emerso in fase di conferma dei requisiti – importati dall'attuale Sistema NAV.

Lazio Innova garantisce la disponibilità dei dati – tramite accesso diretto alla base dati del Sistema NAV o tramite esportazione dei vari *dataset* – e potrà avvalersi, a questo scopo, anche del supporto di fornitori esterni che operino dal lato NAV.

Lazio Innova, inoltre, è interessata – quale opzione aggiuntiva e solo se tecnicamente praticabile con minimo impatto sui tempi di lavorazione – alla migrazione di tutti i dati presenti nel Sistema NAV (annualità precedenti) al fine di poter dismettere, una volta messo in esercizio il Sistema BC, tutto l'*hardware* e il *software* che al momento operano in modalità *on premise*.

L'attività dovrà essere svolta in piena rispondenza, dal punto di vista tecnico e tempistico, a quanto previsto nel Documento di Progetto. Qualora emergessero, in questa fase, la necessità e/o l'opportunità di modificare alcune soluzioni adottate e/o elementi di natura tempistica, sarà possibile – previo consenso tra le parti – procedere all'aggiornamento del Documento di Progetto secondo lo schema di interazione descritto al precedente §2.1.1.1.

2.1.1.4. Test, rilascio in produzione e *go-live*

L'attività ha come oggetto il test del sistema BC implementato e popolato – nelle modalità previste dal Documento di Progetto – e il successivo rilascio in produzione.

La fase di test sarà svolta tenendo distinte le seguenti tre modalità:

- A. *Test del Fornitore (test α)*. Sarà svolta esclusivamente da parte del Fornitore;
- B. *Test dell'utente (test β)*. Sarà svolta in modo congiunto tra Fornitore e Lazio Innova che opererà con un *team* ristretto di risorse specializzate;
- C. *Test operativi e training di base*. Sarà svolta da Lazio Innova, che opererà in forma estesa con gli utenti finali e potrà, all'occorrenza ed eventualmente in parte, essere assistita dal Fornitore in modalità di *training on the job* (vedi successivo §2.1.1.5).

L'attività sarà considerata completata quando avrà raggiunto quanto previsto nel Documento di Progetto che dovrà al minimo comprendere i test relativi ai punti A e B del precedente elenco.

Tenuto conto del fatto che il ciclo di riferimento del Sistema ERP aziendale ha durata annuale – ciò implica che non tutte le funzionalità previste dal progetto debbano risultare interamente testate all'atto del rilascio – è consentito in sede di Documento di Progetto proporre la posposizione di campagne di test su specifiche funzionalità in fase successiva al rilascio in produzione ma solo per quanto attiene ai test relativi ai punti B e C del precedente elenco. I test di tipo A dovranno essere interamente svolti prima del rilascio in produzione stesso.

Una volta completata la campagna di test prevista nel Documento di Progetto il Fornitore consegnerà un Documento di Report sui Test effettuati nel quale saranno descritte, analiticamente, le funzionalità sottoposte a test, l'esito dei test medesimi e le funzionalità ancora da sottoporre a verifica. Il Fornitore procederà, quindi, al rilascio del Sistema BC in ambiente di produzione e proseguirà le attività eventualmente previste nel Documento di Progetto fino al *Go-Live*.

Il *Go-Live* corrisponde al momento in cui Lazio Innova chiude ufficialmente l'attività operativa sul precedente Sistema NAV e avvia l'esercizio del Sistema BC. Tale traguardo dipende, da un lato, dalla tempistica di costruzione del Sistema BC e, dall'altro, da considerazioni di opportunità che Lazio Innova potrà svolgere allo scopo di minimizzare rischi e impatti dell'operazione di passaggio al nuovo Sistema BC.

La data del *Go-Live* sarà concordata preliminarmente tra le parti e indicata, come obiettivo, nel Documento di Progetto. Successivamente al rilascio in produzione del Sistema BC Lazio Innova comunicherà al Fornitore la data definitiva del *Go-Live*.

A *Go-Live* avvenuto Lazio Innova, attraverso il RUP/DEC, trasmetterà al Fornitore il Verbale di Messa in Esercizio in forza del quale si considererà concluso il Servizio di Realizzazione della Nuova Piattaforma e si darà avvio a quello di Esercizio della Nuova Piattaforma. Il Verbale potrà contenere – in caso di evidenza di criticità, malfunzionamenti e/o parti incomplete – l'indicazione di osservazioni della Stazione Appaltante a cui il Fornitore potrà rispondere con controdeduzioni nel termine massimo di n.15 giorni naturali e consecutivi.

Osservazioni e controdeduzioni saranno poi trasferite nella fase di esercizio e li considerate come obiettivi da risolvere nell'ambito dell'attività di Manutenzione Correttiva e Adattativa (vedi successivi §2.1.2.3 e §2.1.2.4).

Preliminarmente all'emissione del Verbale, il Fornitore dovrà aver adempiuto alle seguenti azioni:

1. Trasmettere a Lazio Innova tutti gli elementi per l'accesso da amministratore al Sistema BC e a ogni sua parte o ambiente;
2. Adempiere a tutti gli obblighi previsti in materia di *Privacy* e Trattamento Dati (GDPR) in ottemperanza a quanto richiesto dal DPO di Lazio Innova;
3. Consegnare una Relazione completa sulla configurazione del Sistema BC realizzato.

2.1.1.5. *Training* di base

L'attività ha come oggetto la presentazione agli utenti di Lazio Innova della tecnologia *Business Central*, del Sistema BC implementato e degli eventuali materiali di supporto (manuali, *tutorial*, *tool* di apprendimento) proposti in sede di Offerta Tecnica.

Il *training* di base ha l'obiettivo di supportare l'utente aziendale nella prima presa di contatto con il nuovo Sistema BC. In sede di Offerta Tecnica potranno essere proposte le modalità di erogazione ritenute più confacenti al raggiungimento dell'obiettivo stesso, eventualmente integrate, se ritenuto necessario, in sede di Documento di Progetto.

Da un punto di vista tempistico l'attività potrà essere collocata successivamente alle altre descritte nel presente Capitolo oppure parallelizzata, a condizione di evidenziarne nel Documento di Progetto la coerenza con le altre operazioni.

Al termine di questa attività, il Fornitore dovrà trasmettere a Lazio Innova un *report* dettagliato delle attività svolte e degli utenti aziendali che vi hanno partecipato. La lista degli utenti da coinvolgere sarà trasmessa da Lazio Innova nella fase di conferma dei requisiti.

2.1.2. ESERCIZIO DELLA NUOVA PIATTAFORMA (A CANONE)

L'esercizio del Sistema BC è un servizio che ha due obiettivi principali: garantire il funzionamento e la continuità di servizio della piattaforma – intervenendo tempestivamente in caso di malfunzionamenti – e restituire informazioni strutturate e utili sulla funzionalità e sulle prestazioni in modo da orientare eventuali interventi di manutenzione evolutiva.

Per la quotazione del servizio – su base annuale - è richiesto di operare come segue:

- A. Per la componente relativa ai costi del *software* (vedi successivo §2.1.2.1) è richiesto di separare con chiarezza il complesso delle voci di costo relative a pacchetti Microsoft – che Lazio Innova potrà acquistare autonomamente secondo i canali più opportuni per gli acquisti della PA – da quelle di altro produttore. Per ciascuna delle due componenti dovranno essere elencate tutte le dotazioni necessarie in coerenza con la soluzione proposta (specificare numero di utenti e ogni altro parametro necessario).

Si precisa, quindi, che la componente *software* Microsoft non rientra nel computo del valore economico della presente Procedura e, pertanto, non costituisce oggetto di offerta né di ribasso. È richiesto, comunque, in relazione a tale componente, di indicare un costo di riferimento (valore di listino o analogo) utile a Lazio Innova per indirizzare la procedura d'acquisto;

- B. Per la componente relativa alle attività di *application maintenance* da erogare (vedi successivi §2.1.2.2, §2.1.2.3, §2.1.2.4 e §2.1.2.5) è richiesta l'indicazione di un canone annuo omnicomprensivo.

2.1.2.1. Sottoscrizioni SaaS (software base e add on)

Con riferimento all'acquisizione del software applicativo, Lazio Innova ha un orientamento preferenziale per soluzioni di tipo SaaS fruibili mediante sottoscrizioni a tempo per singolo utente. Resta possibile, a condizione di documentarne i vantaggi, proporre in sede di Offerta Tecnica delle soluzioni basate su Licenza perpetua, con eventuali canoni annuali di manutenzione. Soluzioni di tipo *on-premise* sono comunque sconsigliate.

Lazio Innova richiede di elencare in sede di Offerta Tecnica numero e tipologia di tutte le sottoscrizioni MicroSoft necessarie e il rinnovo delle medesime per un periodo sufficiente a coprire la durata del contratto (vedi successivo §2.2), tenendo presente quanto segue:

- A. Il numero di utenti di riferimento è pari a n.50 unità articolate secondo lo schema indicativo di seguito riportato.

Tipo	Unità organizzativa	Descrizione	Numero	Note
Utente ordinario	Servizio Amministrazione, Acquisti e Controllo di Gestione	Ruolo standard, svolge tutte le operazioni a cui è abilitato secondo i compiti assegnati.	19	-
Utente approvatore	Servizio Amministrazione, Acquisti e Controllo di Gestione	Svolge limitate operazioni sul ciclo passivo (in particolare approvazione Richieste di Acquisto).	3	-
Utente RUP/DEC	Altri Servizi/Uffici	Svolge limitate operazioni sul ciclo passivo (in particolare emissione del Servizio Reso).	12	-
Utente delegato	Altri Servizi/Uffici	Opera per conto di un utente RUP/DEC sullo stesso tipo di operazioni.	11	-
Utente amministratore	Ufficio Transizione Digitale + Fornitore	Svolge operazioni di Amministratore di Sistema e/o Amministratore di Applicazione, ai sensi del Regolamento Informatico Aziendale.	3	L'Amministratore di Applicazione è autorizzato a correggere/sovrascrivere dati inseriti da altri.
Utente esterno	n.d.	Consulente, svolge operazioni di sola lettura dei dati.	2	-
Totale Utenti			50	

Si precisa che numero e tipologia di utenti – da riesaminare e confermare nell'attività di Analisi e Progettazione – potranno variare, all'avvio del Servizio di Realizzazione, in funzione della proposta presentata in sede di Offerta Tecnica e, parimenti, durante il Servizio di Esercizio in funzione dell'insorgere di nuove esigenze e/o di necessità impreviste;

- B. Ogni utente di Lazio Innova è già in partenza dotato di sottoscrizione attiva di MS Office 365 E3;
 C. Lazio Innova è presente nell'Elenco delle Amministrazioni Pubbliche inserite nel conto economico consolidato individuate ai sensi dell'art. 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009 n. 196 e ss. mm., predisposto dall'I.S.T.A.T. e pubblicato il 30 settembre 2019;
 D. Lazio Innova ha un numero complessivo di utenti inferiore a n.300 unità;
 E. Tutte le sottoscrizioni attivate hanno durata annuale.

Lazio Innova, inoltre, richiede di prevedere l'attivazione di ogni altra sottoscrizione e il relativo rinnovo – o, in alternativa, l'acquisto di licenze perpetue e il rinnovo dei relativi canoni annuali di manutenzione licenze – per qualunque prodotto, applicativo o *tool* che sia previsto in sede di Offerta Tecnica (un insieme di seguito definito come soluzioni *add-on*) sia come richiesta (vedi ad esempio soluzione per Time Report descritta nell'Allegato II) sia come proposta.

A questo scopo l'Offerta Tecnica dovrà contenere una tabella analitica che esponga con chiarezza tipo e quantità di ciascuna sottoscrizione/licenza/canone¹ richiesta per il funzionamento della proposta di progetto sull'intero ciclo di vita della fornitura.

2.1.2.2. Assistenza (HDII)

¹ Con il termine "canone" si intende la voce di costo e non l'importo.

L'attività ha come oggetto l'assistenza agli utenti di Lazio Innova, sottoforma di *help desk* di secondo livello (HDII) dedicato con produzione di specifica reportistica mirata a censire e monitorare gli interventi e il rispetto del relativo *Service Level Agreement* (di seguito SLA, vedi successivo §3.1.2).

L'attività comprende tutti gli interventi necessari per garantire l'operatività ordinaria sul sistema BC e la risoluzione di eventi bloccanti per Lazio Innova e, conseguentemente:

- A. si applica al prodotto *standard* e alle soluzioni *add-on*;
- B. include la correzione di eventuali errori di inserimento, cancellazione e/o modifica da parte degli utenti di Lazio Innova.

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 al Sistema BC, comprensivo di *add-on*, 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.

Il servizio sarà attivato da un *helpdesk* di primo livello (di seguito HD I) organizzato da Lazio Innova che provvederà a raccogliere, filtrare e trasmettere al Fornitore le segnalazioni degli utenti e le richieste di intervento. 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 di seguito indicata. Le chiamate fuori fascia potranno essere prese in carico all'avvio della successiva fascia oraria.

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	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
1	Alto	Problema bloccante che compromette l'operatività di funzionalità maggiori del Sistema BC, ivi compresi gli <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 del Sistema BC, ivi compresi gli <i>add-on</i> .	Entro 4 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative
3	Basso	Problema che comporta l'indisponibilità di funzionalità non critiche del Sistema BC, ivi compresi gli <i>add-on</i> .	Entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative

- b. L'orario che deve essere garantito dal lunedì al venerdì dalle 9:00 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.

2.1.2.3. Manutenzione adattativa (MAD)

Questa voce riguarda l'attività di manutenzione finalizzata a garantire la costante aderenza del Sistema BC 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 Business Central 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 del Fornitore avvisare Lazio Innova in tempo utile per predisporre gli opportuni interventi rispetto a qualsiasi evento e/o circostanza da prendere in considerazione.

2.1.2.4. Manutenzione correttiva (MAC)

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* del Sistema BC – comprensivo di eventuali personalizzazioni realizzate dal Fornitore – e degli *add-on*, per tutta la durata del contratto.

L'attività include la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia a livello di base dati che di interfaccia, dei malfunzionamenti del Sistema BC, comprese le personalizzazioni.

2.1.2.5. Training di accompagnamento

L'attività ha lo scopo di accompagnare gli utenti aziendali nella fase di *adoption* del Sistema BC. Al Fornitore è richiesto di mettere a disposizione uno o più specialisti di Business Central, con cognizione già presente della configurazione realizzata per Lazio Innova, che assisteranno – secondo modalità da specificare nell'Offerta Tecnica – gli utenti aziendali organizzati in *team* omogenei per settore di attività.

Il livello minimo di disponibilità richiesta prevede un numero complessivo di n.22 giorni/uomo all'anno così ripartiti:

- A. Un giorno/uomo a settimana per i primi due mesi della fase di esercizio;

- B. Un giorno/uomo ogni due settimane per i quattro mesi successivi della fase di esercizio;
- C. Un giorno/uomo al mese per i sei mesi finali della fase di esercizio.

Eventuali maggiorazioni dei giorni/uomo offerti e/o elementi aggiuntivi di natura qualitativa, utili per massimizzare il coinvolgimento delle risorse sulla nuova piattaforma, saranno valutate in sede di attribuzione del punteggio.

Le date e gli argomenti delle sessioni di *training* potranno essere di volta in volta concordate con Lazio Innova per assicurare la necessaria flessibilità all'attività, fermo restando il tetto generale fissato.

2.1.3. SVILUPPO DELLA NUOVA PIATTAFORMA (A MISURA)

2.1.3.1. Manutenzione evolutiva (MEV)

Il Servizio manutenzione evolutiva (di seguito MEV) – da erogarsi a misura in giorni/uomo secondo un costo *standard* unitario – ha come oggetto le attività di sviluppo di funzioni, flussi, connessioni e/o reportistica necessarie ad aumentare il valore del sistema BC e le sue prestazioni, ivi compresi gli *add-on*.

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;
- c. *Training* aggiuntivo a richiesta.

Il servizio sarà svolto su richiesta di Lazio Innova che sottoporrà al Fornitore, di volta in volta, uno specifico tema da affrontare, in una logica di progetto, con un ciclo di sviluppo che 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 l'unità di Transizione Digitale. In casi eccezionali potrà, invece, essere previsto lo svolgimento di sessioni di intervista che il Fornitore realizzerà con altre unità operative aziendali. 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, riportate 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 rivisto in corso d'opera, se necessario per l'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:

- A. 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;
- B. I test saranno strettamente finalizzati alla verifica di quanto previsto nel Documento di Analisi, eventualmente integrato da successivi *change request*;
- C. 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:

1. 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;
2. 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 la *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).

Per ciascun intervento di MEV 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:

1. *Report* descrittivo dell'attività svolta che supporti la verifica di congruità dei costi sostenuti;
2. 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:

- 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.

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.

2.2. FASI E SCADENZE DELLA FORNITURA

2.2.1. AVVIO DELLA FORNITURA

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

Eventuali chiarimenti circa l'avvio della fornitura potranno essere forniti da Lazio Innova entro altri n.10 (dieci) giorni naturali e consecutivi. Trascorso tale termine il Contratto si riterrà avviato e il Fornitore dovrà procedere con la fase di analisi e progettazione (vedi precedente §2.1.1.1).

2.2.2. PASSAGGIO AL NUOVO SISTEMA E COLLAUDO

Il termine di chiusura del Servizio di realizzazione della nuova piattaforma coincide con la data di rilascio in produzione.

A rilascio avvenuto Lazio Innova procederà al collaudo di quanto rilasciato. Eventuali osservazioni relative a malfunzionamenti, imperfezioni e/o scostamenti dal Documento di Progetto dovranno essere risolte nel termine massimo di n.15 giorni naturali e consecutivi. In caso di inadempienza Lazio Innova procederà all'applicazione delle penali previste (vedi successivo §2.3) e, decorso il termine di ulteriori n.15 giorni, potrà procedere alla rescissione del Contratto.

Il termine di avvio del Servizio di esercizio della nuova piattaforma coincide con la data di emissione del Verbale di Esercizio (vedi precedente §2.1.1.4).

I due termini precedenti potranno essere anche differiti nel tempo se necessario per ragioni amministrative e/o di coerenza e completezza dell'esercizio fiscale.

Il Servizio di Sviluppo della nuova piattaforma potrà essere avviato, su richiesta di Lazio Innova, appena avviato il Servizio di esercizio.

2.2.3. 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.

2.3. PENALI

- a. Rilascio del Sistema BC. Il mancato completamento dell'attività, nei termini previsti dall'Offerta Tecnica e/o del successivo Documento di Progetto, può dare luogo alla rescissione del Contratto (vedi precedente §2.2.2), come declinato all'art. 25 dello Schema di Contratto.
- b. Attività di tipo HD II, MAD e MAC. 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 come declinato all'art. 24 dello Schema di Contratto;
- 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, come declinato all'art. 24 dello Schema di Contratto.

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. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE 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), anche in forma anonima, 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

La Relazione dovrà contenere una descrizione dettagliata ed esaustiva per l'erogazione di tutte le attività che compongono i Servizi richiesti, nel rispetto di quanto previsto nel presente.

Per ciascun Servizio (realizzazione, esercizio, sviluppo) la Relazione dovrà illustrare, altresì, un modello di organizzazione/gestione delle attività che garantisca la massima efficienza e 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 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;

- B. 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;
- C. Il RUP/DEC approva il Piano di Lavoro Generale e ogni altro piano operativo 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;
- D. 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.

3.1.1. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FASE DI REALIZZAZIONE

La Relazione dovrà contenere uno schema dettagliato di organizzazione della fase di realizzazione, corredato di cronoprogramma e di descrizione delle condizioni tecniche, dei fattori di rischio e delle relative mitigazioni, necessarie alla attuazione del cronoprogramma stesso.

L'eventuale riduzione di tempo rispetto al termine massimo previsto dal Disciplinare di Gara determinerà l'assegnazione di punteggio secondo quanto dettagliato nel Disciplinare stesso.

Il Sistema BC 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 realizzazione 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.

La Relazione conterrà, inoltre, una descrizione del *team* (numero, tipo, esperienza delle risorse previste e ogni altro elemento utile alla valutazione) che il Fornitore intende utilizzare in questa fase allo scopo di sostanziare la propria capacità di raggiungere gli obiettivi. Si precisa che tale descrizione è da intendersi distinta da quanto richiesto per la fase di sviluppo (vedi successivo §3.2) ferma restando la piena facoltà da parte del Fornitore di avvalersi di una o più figure in ambedue le fasi.

3.1.2. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FASE DI ESERCIZIO

La Relazione dovrà contenere uno schema di SLA che descriva l'organizzazione e i livelli di prestazione proposti per la fase in oggetto. Lo SLA dovrà contenere la descrizione delle modalità di contatto e interfaccia tra Lazio Innova e Fornitore con particolare riferimento alla piattaforma di *troubleshooting*.

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 definizione dettagliata dell'eventuale attività di gestione necessaria sull'ambiente cloud MS Azure dove, si evidenzia, il Sistema BC potrà trovarsi in compresenza con ulteriori applicativi/servizi di Lazio Innova. Su questo ambiente al Fornitore è richiesto di effettuare attività di:

- A. Verifica periodica delle risorse (potenza di calcolo, memoria, nodi, ecc.) funzionale alla migliore *performance* del servizio *cloud*;
- B. Monitoraggio dei costi/extra-costi correnti relativi alla sottoscrizione MS Azure.

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.

3.1.3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FASE DI 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. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE PER LE FASI DI ESERCIZIO E SVILUPPO

3.2.1. COMPOSIZIONE E CONSISTENZA DEL TEAM DI SUPPORTO

La Relazione dovrà contenere una accurata descrizione delle risorse specialistiche allocate – con riferimento ai Servizi di esercizio e sviluppo – da parte del Fornitore, in numero e capacità tali da garantire gli obiettivi delle attività in oggetto.

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.

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.

Codice	Ruolo	Impiego %
P5	Project Manager	5%
P4	Team Leader	20%
P3	Analista funzionale Senior	25%
P2	Analista Programmatore Senior	30%
P1	Analista Programmatore Junior	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, fermo restando quanto specificato al precedente §3.2.4, potranno 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:

- 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 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.

3.2.2. PROFILI PROFESSIONALI DELLE FIGURE PROPOSTE

3.2.2.1.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 unico 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.).

3.2.2.2.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 §3.1.2) 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.

3.2.2.3.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 Dynamics, MS Windows, MS 365, MS Azure);
- 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.

3.2.2.4.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 Dynamics, MS Windows, MS 365);

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.

3.2.2.5.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 Dynamics, MS Windows, MS 365);
- 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.

3.2.2.6.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 Dynamics, MS Windows, MS 365);
- 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.

3.2.3. 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 PA/enti pubblici;
 2. Conduzione o partecipazione a progetti di sviluppo in ambiente MicroSoft/Power App.

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

3.2.4. 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 §3.2.3,

A tal fine, entro n.10 (dieci) giorni dalla data di stipula del contratto di aggiudicazione, 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, realizzati durante la fase di esercizio dell'attuale Sistema NAV, possono avere anche la forma di draft e/o di documenti in progress e sono rappresentativi, nel complesso, della versione attualmente in produzione del Sistema stesso.

- I. Sistema NAV – Elenco delle personalizzazioni realizzate;
- II. Sistema BC – Requisiti per l'implementazione del sistema gestionale-contabile Microsoft Dynamics Business Central.