



## **CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

*Allegato n. 1 al Disciplinare di gara*

**PROCEDURA APERTA EX ART. 71 DEL D. LGS. 36/2023 PER L'ACQUISIZIONE DI  
SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE SU PIATTAFORMA CLOUD BASED**

**CPV: 72000000-5 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e  
supporto**

**CIG: A03A685171**

**CUP: F89I23001690002**



**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.



**REGIONE  
LAZIO**

## SOMMARIO

<b>SOMMARIO</b> .....	2
<b>I. INTRODUZIONE</b> .....	4
<b>1.1. OBIETTIVI</b> .....	4
<b>1.2. SOLUZIONI ATTUALMENTE IN USO</b> .....	4
<b>1.3. SCENARIO DA RAGGIUNGERE</b> .....	4
<b>2. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI</b> .....	5
<b>2.1. SERVIZI RICHIESTI</b> .....	5
<b>2.1.1. Protocollo Elettronico cloud based</b> .....	5
2.1.1.1. Caratteristiche della soluzione applicativa, configurazione e avvio.....	5
2.1.1.2. Migrazione dell'archivio .....	6
2.1.1.3. Esercizio operativo .....	6
<b>2.1.2. Adoption MS Office 365 per le unità organizzative aziendali</b> .....	6
2.1.2.1. Digital Mindset .....	7
2.1.2.2. Coaching.....	7
2.1.2.3. Sviluppo di soluzioni .....	8
<b>2.1.3. Gestione Documentale avanzata per gli avvisi pubblici</b> .....	8
2.1.3.1. Analisi preliminare .....	9
2.1.3.2. Studio di fattibilità.....	9
2.1.3.3. Sviluppo di soluzioni .....	9
<b>2.2. FASI DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI GESTIONE</b> .....	10
<b>2.2.1. Avvio della fornitura</b> .....	10
<b>2.2.2. Fasi della fornitura e verifiche di conformità</b> .....	10
<b>2.2.3. Modalità di gestione della fornitura</b> .....	12
<b>2.3. CONTESTAZIONI IN SEDE ESECUTIVA E PENALI</b> .....	13
<b>3. CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA DEI SERVIZI</b> .....	13
<b>3.1. PROTOCOLLO ELETTRONICO</b> .....	13
3.1.1. Assistenza – Helpdesk di II° livello (HDII) .....	14
3.1.2. Manutenzione Correttiva e adattativa (MAC/MAD).....	14
3.1.3. Training di accompagnamento.....	14
<b>3.2. ADOPTION MS OFFICE 365</b> .....	15
<b>3.3. GESTIONE DOCUMENTALE AVANZATA - ATTIVITÀ DI SVILUPPO</b> .....	15

<b>4. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1. RELAZIONE TECNICA DESCRITTIVA.....</b>	<b>17</b>
<b>4.2. COMPOSIZIONE DEL TEAM DI SUPPORTO .....</b>	<b>18</b>
<b>4.3. PROFILO DELL'OFFERENTE .....</b>	<b>18</b>
<b>5. ALLEGATI.....</b>	<b>18</b>

## I. INTRODUZIONE

### I.1. OBIETTIVI

Lazio Innova, con riferimento al complesso di soluzioni in uso relative alla gestione documentale, ha l'obiettivo di completare il processo di transizione – già avviato – verso soluzioni applicative *cloud based*, verso un ambiente digitale che garantisca gli *standard* prescelti in materia di sicurezza e riservatezza dei dati, verso più alti livelli di efficienza operativi e gestionali e, infine, verso modalità avanzate di gestione per specifici insiemi documentali.

### I.2. SOLUZIONI ATTUALMENTE IN USO

Allo stato attuale Lazio Innova utilizza le seguenti soluzioni di base:

- I) Protocollo Elettronico: *suite* applicativa IT Consult Josh Protocol (comprendente Josh Scanner, Josh!, Josh Archive – vedi Allegato I “Protocollo Elettronico - Dotazioni tecnologiche” per elenco dettagliato) installata *on premise*;
- II) Archiviazione *file* (riguarda potenzialmente tutte le unità organizzative aziendali):
  - a. *File system* MS Windows (installazione *on premise*): soluzione preesistente, in corso di dismissione, ma ancora operante;
  - b. Ambiente MS SharePoint Online (*cloud based*) soluzione di arrivo, già operante ma solo in alcuni ambiti aziendali;
- III) Fascicolo Elettronico (riguarda solo alcune unità organizzative aziendali): soluzione sviluppata su specifiche aziendali sulla *suite* applicativa IT Consult Josh Protocol, a supporto del processo di gestione dei bandi di accesso ai contributi alle imprese che Lazio Innova eroga per conto della Regione Lazio verso imprese, *startup*, enti/organismi di ricerca, enti pubblici, professionisti e cittadini.

### I.3. SCENARIO DA RAGGIUNGERE

Nel prossimo futuro Lazio Innova ha definito uno scenario da raggiungere che può essere descritto come segue:

- I) Protocollo Elettronico: soluzione applicativa *cloud based* di tipo SaaS (*Software as a Service*), direttamente interfacciabile con MS SharePoint Online, con importazione dell'archivio di protocollo in essere;
- II) Archiviazione *file*:
  - a. Superamento definitivo dell'archiviazione di lavoro su *file system* MS Windows che potrà rimanere come archivio storico;
  - b. Estensione a tutte le unità organizzative aziendali delle modalità di utilizzo di MS SharePoint Online già attivate e sperimentate, allo scopo di favorire la massima interoperabilità ed economia di gestione interna;
- III) Fascicolo Elettronico: definizione e realizzazione di un Fascicolo di seconda generazione interfacciabile con MS SharePoint Online che, oltre alle funzionalità di indicizzazione e taggatura dei documenti già ottenute con la versione precedente, garantisca alti livelli di usabilità da ottenersi, eventualmente, anche attraverso:
  - a. Rafforzamento dell'interoperabilità con la piattaforma applicativa di gestione dei bandi (GeCoWEB Plus);
  - b. Ottimizzazione del processo e maggiore livello di automatizzazione dell'attività operativa.

## 2. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEI SERVIZI

### 2.1. SERVIZI RICHIESTI

Il presente capitolo descrive le condizioni generali di fornitura per i servizi oggetto di appalto.

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. Protocollo Elettronico *cloud based*

È richiesta, come insieme di servizi da quotare a corpo, la fornitura di una nuova soluzione di Protocollo Elettronico (rif. Dlgs n.82/2005 e s.m.i.), che sia *compliant* con le vigenti normative in materia di sicurezza, *privacy* e gestione documentale al momento dell'entrata in esercizio della soluzione. Il mantenimento della *compliance* nell'arco della durata del Contratto, purchè oggettivamente attestabile, sarà oggetto di valutazione in sede di attribuzione del punteggio all'Offerta Tecnica.

Lazio Innova ha adottato la piattaforma MS Office 365, comprensiva di MS SharePoint Online, come base tecnologica di riferimento per la gestione documentale di lavoro. L'esigenza fondamentale, in questo settore è rappresentata dai seguenti punti:

1. Sostituzione dell'attuale dotazione tecnologica con una soluzione, già presente sul mercato, operante interamente su base *cloud* e dotata di alto livello di interoperabilità con MS SharePoint;
2. Migrazione dei dati dall'attuale *repository on premise* al nuovo *repository cloud based*;
3. Supporto all'esercizio per una durata di n.4 anni.

##### 2.1.1.1. Caratteristiche della soluzione applicativa, configurazione e avvio

La soluzione applicativa dovrà, pena l'esclusione dell'offerta, avere le seguenti caratteristiche principali:

- A. Essere presente sul mercato almeno a partire dal 1/01/2022;
- B. Essere compatibile con le vigenti normative in materia di sicurezza, *privacy* e gestione documentale, ivi compresa la capacità di trasferimento di pacchetti documentali verso servizi esternalizzati di conservazione;
- C. Essere erogato in modalità SaaS e interamente *cloud based*;
- D. Consentire una integrazione diretta ed efficace con la soluzione di gestione di posta elettronica in uso (MS Exchange/MS Outlook);
- E. Consentire una efficiente distribuzione di documenti verso MS SharePoint Online;
- F. Offrire funzionalità di base di gestione dei flussi documentali parametrizzabili all'interno della soluzione applicativa.

Il Fornitore si farà carico dell'attivazione della soluzione applicativa e della configurazione della stessa secondo uno schema di archivio che sarà concordato con Lazio Innova all'inizio dell'attività. A titolo indicativo è possibile visionare l'attuale schema in uso presso Lazio Innova – descritto nell'Allegato II “Protocollo Elettronico – Schema dell'Archivio” – che potrà essere assunto come base di confronto per la definizione del nuovo schema.

È richiesta, inoltre, la definizione di un **modello generale di utilizzo** della soluzione di protocollo elettronico, all'interno di Lazio Innova (vedi anche successivo §3.1 punto a), che costituisca un miglioramento, in termini di razionalizzazione della spesa, rispetto all'assetto attualmente in vigore.

Al momento, Lazio Innova è dotata di licenze d'uso della piattaforma di protocollo per circa il 50% delle risorse aziendali (n.150 utenti circa). Un numero che, da un lato, può essere ritenuto eccessivo in rapporto

agli utenti specializzati – che effettivamente svolgono operazioni di classificazione e assegnazione dei documenti – e, dall'altro, troppo basso in rapporto a un utilizzo del protocollo elettronico come *repository* documentale idealmente accessibile a tutti gli utenti. Il modello di utilizzo proposto dovrà, quindi, evidenziare la ripartizione dei costi di *licensing* tra le due categorie di utenti sopra citate (protocollatori e utenti in consultazione).

È richiesta, infine, una attività di **accompagnamento degli utenti** all'utilizzo della nuova piattaforma da erogarsi preliminarmente all'avvio della fase di esercizio con eventuali "richiami" in corso d'opera, anche su aspetti puntuali.

La fase di configurazione e avvio si concluderà (vedi successivo §2.2.2) con una **fase di test di accettazione** – che Lazio Innova e il Fornitore eseguiranno congiuntamente – per accertare la rispondenza della soluzione installata agli obiettivi sopra descritti.

Il positivo superamento della campagna di test è condizione necessaria per il passaggio alla fase successiva di migrazione dell'archivio.

#### 2.1.1.2. Migrazione dell'archivio

È richiesta, quale attività a corpo da svolgere entro un tempo definito (vedi successivo §2.2.2) la migrazione dell'attuale archivio di protocollo, comprensivo del registro, sul nuovo ambiente con mantenimento delle funzionalità di ricerca, estrazione e recupero dei documenti.

Eventuali modifiche allo schema dell'archivio (vedi precedente §2.1.1.1) non dovranno essere retroattivamente applicate.

La fase di migrazione dell'archivio si concluderà (vedi successivo §2.2.2) con una **fase di test di accettazione** – che Lazio Innova e il Fornitore eseguiranno congiuntamente – per accertare la rispondenza della soluzione installata agli obiettivi sopra descritti.

Il positivo superamento della campagna di test è condizione necessaria per il passaggio alla fase successiva di esercizio operativo.

#### 2.1.1.3. Esercizio operativo

È richiesto il supporto all'esercizio operativo del servizio di protocollo per tutta la durata del contratto (vedi precedente §2.1.1) comprensivo di:

- a. Sottoscrizioni annuali della soluzione applicativa per un numero di utenti protocollatori non inferiore a n.50;
- b. Assistenza all'esercizio della soluzione, al fine di garantirne la continuità di servizio;
- c. Manutenzione correttiva (MAC) e manutenzione adeguativa (MAD).

Eventuali interventi di manutenzione evolutiva (MEV), non prevedibili al momento della stesura del presente Capitolato, potranno essere richiesti da Lazio Innova a valere sulle attività di sviluppo di cui ai successivi §2.1.2.3 e §2.1.3.3.

### **2.1.2. Adoption MS Office 365 per le unità organizzative aziendali**

Lazio Innova ha adottato, a partire dal 2021, la piattaforma MS Office 365 come strumento *standard* di produttività personale. Ogni risorsa aziendale è stata, conseguentemente, coinvolta in un programma di formazione di base che ha consentito a ciascuno un primo livello di utilizzo, semplice, della nuova base applicativa.

Di concerto, sono state avviate azioni sul piano organizzativo (procedure, istruzioni operative, programmi, ecc.) che hanno risolto temi di *compliance* e di standardizzazione ragionando nell'ambito tecnologico MS office 365. In conseguenza di questo, diverse soluzioni applicative in corso di acquisizione e/o di sviluppo sono state orientate nella direzione di trarre il massimo beneficio dalla base applicativa.

I servizi richiesti nella presente sezione concorrono all'obiettivo generale di accelerare la transizione delle unità organizzative di Lazio Innova verso un utilizzo pieno ed efficace della piattaforma MS Office 365 in dotazione.

Tali servizi non vanno confusi con attività di formazione, mirate a migliorare le capacità della singola risorsa, che sono già oggetto altre iniziative avviate in parallelo.

In senso generale le attività di *adoption* hanno lo scopo di supportare ciascuna unità organizzativa nel definire, in un tempo dato, un proprio modello di utilizzo della piattaforma – nel rispetto di alcune invarianti stabilite a livello centrale – che sia coerente con i prodotti rilasciati e i servizi erogati e che sia interoperabile (a livello di tecnologia, processi e modalità tecnico/operative) con il resto dell'azienda.

#### 2.1.2.1. Digital Mindset

Tale servizio, da quotarsi a corpo, consiste in una attività di tipo *people change and empowerment* rivolta a tutti gli utenti di Lazio Innova che ammontano a circa n.300 risorse. Le finalità da raggiungere comprendono, da un lato, l'accompagnamento delle risorse verso il necessario cambiamento di approccio richiesto per il migliore sfruttamento del potenziale applicativo e, dall'altro, una mappatura generale di competenze e attitudini volte a individuare le risorse che possano agevolare l'introduzione di nuove prassi operative e stimolare l'identificazione di aree di miglioramento.

Al Fornitore è richiesto di proporre un progetto di durata di massimo sei mesi, in coerenza con quanto proposto per il servizio di cui al successivo §2.1.2.2, eventualmente strutturabile anche in fasi distinte (in questo caso la durata può essere estesa a dodici mesi).

Il progetto potrà prevedere cicli di sessioni in telepresenza, materiali accessori e tutto quanto ritenuto necessario per la migliore riuscita del programma. Si richiede l'utilizzo di un modello operativo riconosciuto a livello internazionale e *leader* di mercato.

#### 2.1.2.2. Coaching

Tale servizio, da quotarsi a corpo, consiste in una attività di *coaching* rivolta alle unità organizzative di Lazio Innova perché pervengano, in un tempo dato e attraverso una metodologia unitaria, a organizzare il proprio ambiente di lavoro in coerenza con le attività da svolgere, con particolare riferimento alla gestione di documenti attraverso MS SharePoint Online e alla impostazione di gruppi di lavoro (*teams*) strettamente aderenti alla filiera produttiva.

L'Allegato III "Adoption MS 365 – Unità Organizzative aziendali", elenca le Unità che sono da considerarsi direttamente incluse nel progetto, mentre per le restanti – che si prevedono già impegnate in attività massive di transizione digitale – è facoltà del Fornitore proporre forme di partecipazione indiretta e/o di condivisione dei risultati.

Lazio Innova considera che il *deliverable* di tale servizio sia costituito dall'avvenuto trasferimento da parte della singola unità organizzativa del proprio archivio di lavoro corrente in ambiente MS SharePoint con abbandono del modello precedente basato su *file system*.

Al Fornitore è richiesto di proporre un progetto di durata di massimo dodici mesi, in coerenza con quanto proposto per il servizio di cui al precedente §2.1.2.1, che coinvolga le unità organizzative interessate attraverso gruppi (*mini teams*) omogenei di risorse da organizzarsi per linee parallele e/o per aree di lavoro trasversali con ambiti/processi tra loro attinenti, come ad esempio:

- a. *Workflow* organizzativi;
- b. Automazione dei processi;
- c. Implementazione di *iter* autorizzativi;
- d. Sistematizzazione di raccolte dati;
- e. Gestione di *teams* di lavoro e attività di *collaboration*;
- f. Gestione di flussi documentali specifici.

Al Fornitore è richiesto, altresì, di calarsi nella realtà operativa di ogni singolo gruppo individuato per recepirne le esigenze e, al tempo stesso, per orientarle verso il massimo vantaggio ottenibile mediante l'uso intelligente della base applicativa.

Il progetto dovrà includere il dialogo dell'unità di *coaching* con l'unità aziendale di Transizione Digitale (che definisce e monitora le regole di ambiente dell'infrastruttura tecnologica aziendale, compresi gli aspetti di sicurezza e *privacy*) per fare in modo che, la transizione delle unità organizzative, si mantenga costantemente nell'alveo di compatibilità richiesto. I momenti di sincronizzazione da prevedersi sono i seguenti:

- Preliminarmente all'avvio/organizzazione dell'attività, allo scopo di definire al meglio il programma di lavoro e le regole d'ingaggio;
- Durante lo svolgimento dell'attività, allo scopo di osservare la risposta delle strutture aziendali coinvolte nel progetto;
- Dopo la conclusione dell'attività, allo scopo di riscontrare il raggiungimento degli obiettivi assunti (spostamento dell'attività corrente su MS SharePoint).

### 2.1.2.3. Sviluppo di soluzioni

Tale servizio, da quotarsi a misura e da considerare a consumo, ha come oggetto attività di sviluppo di soluzioni (applicative, *workflow*, interscambio, ecc.) orientate alla piattaforma MS 365 che potranno essere richieste da Lazio Innova e, di volta in volta, definite in progetti specifici.

In particolare, Lazio Innova conta di gestire in questa modalità interventi finalizzati alla reingegnerizzazione dei processi in essere, alla standardizzazione delle prassi operative e/o al miglioramento della collaborazione tra unità organizzative.

Rientrano in tale casistica anche eventuali interventi di sviluppo legati all'integrazione, nell'ambiente informatico e/o nel flusso produttivo, della soluzione di Protocollo Elettronico introdotta.

### **2.1.3. Gestione Documentale avanzata per gli avvisi pubblici**

La gestione degli avvisi pubblici per l'erogazione di contributi regionali, a valere su fondi europei (FESR), nazionali e/o della regione stessa – verso imprese, *startup*, enti e organismi di ricerca, professionisti, ecc. – costituisce una delle principali linee di attività di Lazio Innova nonché una delle più sfidanti, in ragione della massa documentale trattata e delle complessità dei procedimenti amministrativi da seguire.

Lazio Innova ha sviluppato in passato, su base Josh/SharePoint, un pacchetto di processi denominato "fascicolo elettronico" che consente di riunire – in *compliance* con la normativa sulla gestione documentale – in un singolo fascicolo i documenti afferenti a un singolo bando e, in subordine, a ciascuna pratica di richiesta di finanziamento che ne fa parte.

È obiettivo del servizio in oggetto la definizione e la realizzazione di una soluzione applicativa "di seconda generazione" che, sfruttando al massimo le opportunità offerte dalle tecnologie attualmente disponibili e interfacciandosi al meglio con l'ambiente applicativo aziendale e con MS SharePoint online, permetta una archiviazione e una gestione dei documenti lungo il ciclo di vita che, oltre a garantire gli standard qualitativi richiesti, offra guadagni in termini di prestazioni e minori oneri richiesti alla filiera produttiva.

Tale soluzione potrà essere raggiunta, con un tempo di lavoro indicativamente fissato a dodici mesi, attraverso le fasi di lavoro di seguito descritte.

#### 2.1.3.1. Analisi preliminare

Tale fase, da quotarsi a corpo, ha lo scopo, da un lato, di recepire appieno l'esigenza dell'utente (anche in termini di *user experience*) e, dall'altro, a identificare soluzioni applicative esistenti, o rapidamente customizzabili, pienamente compatibili con MS SharePoint Online e che consentano alle unità che gestiscono gli avvisi pubblici di operare costantemente in modo *compliant* con la normativa di settore vigente.

L'analisi, che dovrà produrre una mappatura preliminare delle modalità di lavoro in essere (stato *As Is*) da ricostruire in collaborazione con le unità coinvolte, procederà verso la definizione di modalità di lavoro avanzate (stato *As It Could Be*) tenendo conto dei seguenti fattori determinanti che saranno oggetto di esame approfondito all'avvio dell'attività:

- a. Piattaforma applicativa per la Gestione dei Contributi (GeCoWEB Plus) in servizio, sviluppata su specifiche di Lazio InnoVA e in costante manutenzione evolutiva. Attraverso tale piattaforma, i richiedenti/beneficiari dei contributi trasmettono a Lazio InnoVA la frazione principale di documenti da trattare;
- b. Soluzione applicativa per il Protocollo Informatico, proposta dal Fornitore stesso (vedi precedente §2.1.1), che dovrà necessariamente essere inclusa nel flusso di lavoro per tutti i documenti (75%+) che rivestono valore amministrativo all'interno del procedimento;
- c. Specifiche e vincoli di tipo funzionale e tecnico, provenienti da normativa in vigore e/o da linee-guida della Regione Lazio, circa il trattamento richiesto degli insiemi documentali.

#### 2.1.3.2. Studio di fattibilità

Tale fase, da quotarsi a corpo, ha lo scopo di definire, a valle dell'analisi svolta, una soluzione specifica – comprendente il segmento applicativo, quello dei processi e quello della transizione – che soddisfi sia gli aspetti di *compliance* normativa che quelli di ambiente (infrastruttura tecnologica di Lazio InnoVA) che, infine, quelli prestazionali. Lo studio dovrà, inoltre, produrre specifiche funzionali e informatiche di dettaglio nonché indicare tempi e costi della realizzazione.

Lo studio dovrà essere corredato, come aspetto imprescindibile, da un piano di *adoption* che prenda in esame il fondamentale aspetto della transizione operativa di una filiera produttiva che interessa circa un centinaio di risorse e che non ammette alcun fermo di lavorazione.

Lo studio potrà prendere in esame, all'occorrenza, anche l'introduzione di aspetti attualmente non presenti e/o non prevedibili quali, a titolo indicativo:

- Tecnologie non ancora utilizzate presso Lazio InnoVA (*machine learning*, ecc.);
- Aspetti di riorganizzazione dell'attività (analisi e ripartizione dei carichi, ridefinizione degli ambiti funzionali, ecc.);
- *Empowerment* delle risorse (eventuale specializzazione di figure professionali, ecc.).

#### 2.1.3.3. Sviluppo di soluzioni

Tale servizio, da quotarsi a misura e da considerare a consumo, ha come oggetto attività di sviluppo di soluzioni (applicative, *workflow*, interscambio, ecc.) orientate a realizzare la gestione documentale avanzata come sarà emersa dallo studio di fattibilità.

Il presente Capitolato, non potendo predeterminare i costi di realizzazione della soluzione che emergerà dal precedente §2.1.3.2, assume un *plafond* fisso che sarà, successivamente, verificato e, a discrezione di Lazio InnoVA, fatto oggetto di integrazioni da reperirsi al di fuori del presente dispositivo, nei modi opportuni.

A livello di quadro economico, tale *plafond* potrà essere, a discrezione di Lazio Innova, essere anche impiegato per attività di cui al precedente §2.1.2.3.

## 2.2. FASI DELLA FORNITURA E MODALITÀ DI GESTIONE

### 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, di concerto con Lazio Innova, con le fasi operative di seguito specificate.

### 2.2.2. Fasi della fornitura e verifiche di conformità

Il seguente schema rappresenta l'articolazione della fornitura in fasi operative, comprensiva degli *step* di test e accettazione dei prodotti rilasciati e di verifica di conformità dei servizi erogati.

RIF.	SERVIZIO	FASE T1	CHIUSURA T1	FASE T2	CHIUSURA T2	FASE T3	CHIUSURA T3	
		2 mesi	1 mese	2 mesi	1 mese	42 mesi		
2.1.1	Protocollo Elettronico							
		2.1.1.1	Configurazione della soluzione e avvio	Test e accettazione	-	-	-	-
				2.1.1.2	Migrazione dell'archivio	Test e accettazione	-	-
						2.1.1.3	Esercizio della soluzione	Scadenza contratto
								N.B. Le attività di verifica di conformità del servizio erogato sono previste all'interno degli stati di avanzamento periodico.

RIF.	SERVIZIO	FASE T1	CHIUSURA T1	FASE T2	CHIUSURA T2	FASE T3	CHIUSURA T3	
		3 mesi	-	3/9 mesi	-			
2.1.2	Adoption MS O365							
		2.1.2.1	Digital MindSet	Verifica di conformità	-	-	-	-
		2.1.2.2	Coaching MS O365 - planning	Verifica di conformità	Coaching MS O365 - fase operativa	Verifica di conformità	-	-
		2.1.2.3	Sviluppo	-	-	-	-	Esaurimento <i>plafond</i> o scadenza contratto
								N.B. Le attività di test e accettazione dei prodotti rilasciati sono previste per ciascun singolo ciclo di sviluppo.

RIF.	SERVIZIO	FASE T1	CHIUSURA T1	FASE T2	CHIUSURA T2	FASE T3	CHIUSURA T3
		2 mesi	-	2 mesi	-	6/12 mesi	
2.1.3	Gestione documentale avanzata						
		2.1.3.1 Analisi	Verifica di conformità (Documento di Analisi)				
				2.1.3.2 Fattibilità	Verifica di conformità (Documento di Fattibilità)		
						2.1.3.3 Sviluppo	Esaurimento <i>plafond</i> o scadenza contratto
							N.B. Le attività di test e accettazione dei prodotti rilasciati sono previste per ciascun singolo ciclo di sviluppo.

In particolare, si specifica e ricapitola quanto segue:

**A. Protocollo Elettronico:**

1. Per l'attività di Configurazione e avvio della soluzione (vedi precedente §2.1.1.1) è previsto un massimo di n.2 mesi naturali e consecutivi dall'avvio del Contratto. Preliminarmente all'avvio dell'attività il Fornitore dovrà sottoporre a Lazio Innova, per approvazione, un Documento di Progetto che illustri compiutamente e con il necessario livello di dettaglio le caratteristiche funzionali e tecniche della soluzione proposta, ivi compresi tutti gli aspetti di configurazione/parametrizzazione.

Al termine dell'attività sarà svolta una fase di *test* e accettazione della durata massima di n.1 mese, a esito della quale la soluzione proposta dovrà risultare pienamente funzionale e operativa;

2. Per l'attività di Migrazione dell'Archivio (vedi precedente §2.1.1.2) è previsto un massimo di n.2 mesi naturali e consecutivi dalla positiva conclusione dell'attività precedente.

Al termine dell'attività sarà svolta una fase di *test* e accettazione della durata massima di n.1 mese, a esito della quale la soluzione proposta dovrà risultare pienamente funzionale e operativa;

3. Per l'attività di Esercizio della Soluzione (vedi precedente §2.1.1.3) è prevista una durata di n.42 mesi naturali e consecutivi dalla positiva conclusione dell'attività precedente.

Nel corso dell'attività, in ciascuno stato di avanzamento periodico, Lazio Innova verificherà la conformità del servizio erogato;

**B. Adoption MS Office 365:**

1. Per l'attività di *Digital Mindset* (vedi precedente §2.1.2.1) è previsto un massimo di n.3 mesi naturali e consecutivi dall'avvio del Contratto, salvo diversa proposta presentata in fase di Offerta che preveda, ad esempio, una articolazione dell'attività in più riprese, nel qual caso il termine è estensibile a n.6 mesi. Preliminarmente all'avvio dell'attività il Fornitore dovrà sottoporre a Lazio Innova, per approvazione, un Documento di Progetto che illustri, compiutamente e con il necessario livello di dettaglio, le caratteristiche dell'attività da svolgere.

Al termine dell'attività sarà svolta la verifica di conformità del servizio erogato;

2. Per l'attività di *Coaching MS Office 365* (vedi precedente §2.1.2.2) sono previste due sottofasi distinte:

- a. La sottofase A (*planning* e organizzazione), della durata massima di n.3 mesi naturali e consecutivi, ha lo scopo di identificare, coinvolgere e focalizzare le risorse deputate a

partecipare in rappresentanza delle unità organizzative di origine, anche incontrando i relativi capi-struttura al fine di condividere logia e finalità dell'operazione da svolgere

Al termine della sottofase sarà svolta la verifica di conformità del servizio erogato;

- b. La sottofase B (operativa), della durata massima di n.9 mesi naturali e consecutivi, è dedicata all'attività di *coaching* vero e proprio e finalizzata alla produzione dei *deliverables* richiesti

Al termine della sottofase sarà svolta la verifica di conformità del servizio erogato;

3. L'attività di Sviluppo di soluzioni (vedi precedente §2.1.2.3) potrà svolgersi lungo tutto l'arco di durata del Contratto – attraverso specifici progetti da definirsi di volta in volta – e avrà termine o alla scadenza del medesimo o all'esaurimento del *plafond* previsto.

Le attività di test e accettazione dei prodotti rilasciati sono previste per ciascun singolo ciclo di sviluppo;

#### C. Gestione documentale avanzata:

1. Per l'attività di Analisi (vedi precedente §2.1.3.1) è previsto un massimo di n.2 mesi naturali e consecutivi dall'avvio del Contratto.

Al termine dell'attività sarà svolta la verifica di conformità del Documento di Analisi prodotto, a esito della quale la documentazione prodotta dovrà risultare completa ed esauriente;

2. Per l'attività di Studio di Fattibilità (vedi precedente §2.1.3.2) è previsto un massimo di n.2 mesi naturali e consecutivi dalla positiva conclusione dell'attività precedente.

Al termine dell'attività sarà svolta la verifica di conformità del Documento di Fattibilità prodotto, a esito della quale la documentazione prodotta dovrà risultare completa e dettagliata;

3. L'attività di Sviluppo di soluzioni (vedi precedente §2.1.3.3) avrà termine, anche tenuto conto della intercambiabilità con quella di Sviluppo soluzioni per l'*adoption* (vedi precedente §2.1.2.3), alla scadenza del Contratto o all'esaurimento del *plafond* previsto.

Le attività di test e accettazione dei prodotti rilasciati sono previste per ciascun singolo ciclo di sviluppo;

È data facoltà all'offerente di rimodulare lo schema precedente in sede di Offerta Tecnica – con l'eccezione della fase di esercizio del Protocollo il cui avvio non può essere posposto – a condizione di motivare con chiarezza le ragioni, metodologiche, organizzative e/o tecnico/funzionali, alla base della proposta di alterazione del quadro, fermi restando i seguenti punti:

- L'avvio delle attività (T1) non può essere spostato oltre il primo anno di durata del Contratto;
- La durata della fase di esercizio del Protocollo Elettronico non può essere ridotta;
- L'attività di accompagnamento degli utenti all'utilizzo della nuova soluzione di Protocollo Elettronico deve essere collocata preliminarmente alla fase di esercizio dello stesso.

### 2.2.3. Modalità di gestione della fornitura

Lazio Innova designerà una figura di responsabile del contratto che svolgerà il ruolo di RUP (Responsabile Unico del Procedimento) o di DEC (Direttore Esecutivo del Contratto). Il RUP/DEC potrà, inoltre, avvalersi di un collaboratore/assistente specifico per ciascuno dei tre servizi oggetto di Contratto.

È richiesto di descrivere, in sede di Offerta Tecnica, l'organizzazione proposta per la gestione della fornitura in rapporto alle soluzioni ipotizzate e con lo scopo di garantire il migliore svolgimento dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### 2.3. CONTESTAZIONI IN SEDE ESECUTIVA E PENALI

- A. **Protocollo elettronico.** Il mancato completamento anche di una sola delle due fasi preparatorie previste (vedi §2.1.1.1 e §2.1.1.2), nei termini previsti dall'Offerta Tecnica e/o del successivo Documento di Progetto, può dare luogo alla rescissione del Contratto.
- Il mancato adeguamento alle normative, nel corso della durata del contratto, può dare luogo all'applicazione *una tantum* di una penale pari allo 1 (uno) per mille dell'ammontare netto contrattuale e, se reiterato, può dare luogo alla rescissione del Contratto.
- B. **Adoption MS 365.** Il mancato completamento anche di una sola delle due attività a corpo previste (vedi §2.1.2.1 e §2.1.2.2), nei termini previsti dall'Offerta Tecnica e/o del successivo Documento di Progetto, può dare luogo alla rescissione del Contratto.
- C. **Gestione documentale avanzata.** Il mancato completamento anche di una sola delle due attività a corpo previste (vedi §2.1.3.1 e §2.1.3.2), nei termini previsti dall'Offerta Tecnica e/o del successivo Documento di Progetto, può dare luogo alla rescissione del Contratto.
- D. **Attività di sviluppo.** Il mancato completamento di interventi commissionati da Lazio Innova (vedi §2.1.2.3 e §2.1.3.3), nei tempi e con i risultati previsti può dare luogo all'applicazione di una penale calcolata in misura giornaliera pari allo 0,3 (zero tre) per mille del valore preventivato per il blocco/ciclo di sviluppo in oggetto.

## 3. CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA DEI SERVIZI

### 3.1. PROTOCOLLO ELETTRONICO

Con riferimento alla soluzione applicativa proposta (vedi §2.1.1.1) è richiesto di specificare in dettaglio, in sede di Offerta Tecnica, i seguenti aspetti, pena l'esclusione dell'offerta stessa:

- Modello generale di utilizzo.** Lazio Innova è interessata a una soluzione applicativa che consenta efficienza ed economia di esercizio. L'Offerta dovrà indicare quante sottoscrizioni annue sono previste per utenti protocollatori e quante per utenti in consultazione. Si precisa, a questo scopo, che gli utenti di Lazio Innova hanno una dotazione *standard* di MS Office 365 versione E3;
- Rispondenza alle normative vigenti in materia di *privacy*, *sicurezza* e *gestione documentale*.** In particolare, Lazio Innova è interessata a una soluzione che incameri costantemente, e con tempi di adeguamento ridotti, aggiornamenti finalizzati a mantenere l'allineamento con il quadro normativo. L'Offerta dovrà indicare con chiarezza se le modifiche del *software* conseguenti ad aggiornamenti normativi saranno, nell'arco del periodo di esercizio, distribuite gratuitamente e/o a titolo oneroso, considerando un tempo di rilascio non superiore a n.60 giorni naturali e consecutivi dall'entrata in vigore dei dispositivi normativi stessi;
- Capacità di esportazione/interfaccia verso servizi di conservazione documentale.** Lazio Innova è interessata a una soluzione che consenta modalità efficienti ed economiche di esportazione di pacchetti documentali verso servizi di conservazione documentale a norma da acquisirsi in separata sede presso *provider* abilitati;
- Mantenimento della soluzione *standard*.** Lazio Innova è interessata a una soluzione che non richieda, con particolare riferimento all'interfaccia verso MS SharePoint Online, interventi *ad hoc* e/o customizzazioni tali da generare una configurazione non *standard* dell'applicativo adottato;
- Modalità di gestione e parametrizzazione dei flussi documentali.** Lazio Innova a una soluzione che consenta, tramite interfaccia applicativa, di definire opportune regole di classificazione, assegnazione, indirizzamento dei documenti in arrivo.

Con riferimento alla fase di migrazione dati (vedi §2.1.1.2) è richiesto di indicare nel dettaglio:

- a. **Definizione della struttura dell'archivio.** È possibile proporre, già in sede di offerta, una struttura logica alternativa a quella attuale (vedi Allegato II “Protocollo Elettronico – Schema dell’Archivio”) evidenziandone con chiarezza le ragioni e i vantaggi;
- b. **Modalità di realizzazione.** È necessario, in particolare, specificare se e quali carichi di lavoro siano previsti per Lazio Innova per l’attività in oggetto;
- c. **Tempistica di esecuzione.** È necessario, in particolare, specificare la durata dell’*effort* previsto sulle unità organizzative di Lazio Innova.

Con riferimento alla fase di esercizio (vedi §2.1.1.3) è richiesto al Fornitore di svolgere, senza ulteriori oneri per Lazio Innova, le attività/prestazioni descritte nei seguenti paragrafi.

### 3.1.1. Assistenza – Helpdesk di II° livello (HDII)

L’attività è finalizzata a garantire l’operatività ordinaria sul sistema BC e la risoluzione di eventi bloccanti per Lazio Innova.

Il Fornitore sarà attivato da un *helpdesk* di primo livello (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 avrà contatto diretto con un responsabile tecnico designato da Lazio Innova e non con gli utenti ordinari.

L’attività in oggetto è di tipo continuativo e deve essere garantita su tutti i giorni lavorativi dell’anno nella fascia oraria 9:30 – 17:30, eventualmente modificabile, in fase di esercizio, previo accordo tra le parti. Le chiamate fuori fascia potranno essere prese in carico all’avvio della successiva fascia oraria.

### 3.1.2. Manutenzione Correttiva e adattativa (MAC/MAD)

La manutenzione correttiva (detta anche incidentale) è finalizzata a ripristinare, a fronte di un guasto e/o malfunzionamento, lo *status quo ante* della soluzione applicativa per tutta la durata del contratto. L’attività include la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti della soluzione applicativa.

La manutenzione adattativa è finalizzata a garantire la costante aderenza della soluzione applicativa all’evoluzione dell’ambiente tecnologico e del contesto di riferimento (organizzativo e di ambiente).

L’attività include l’eventuale installazione di *release* successive della soluzione applicativa e/o *service pack* e *patch* rilasciate 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.

### 3.1.3. Training di accompagnamento

L’attività ha lo scopo di accompagnare gli utenti aziendali nella fase di *adoption* della soluzione proposta e, all’occorrenza, a seguito di aggiornamenti significativi della stessa. È richiesto di specificare, in sede di Offerta Tecnica, le modalità previste per lo svolgimento di tale attività (sessioni frontali, fornitura di *video tutorial* e/o altro).

È richiesto, inoltre, di specificare se siano incluse sessioni specifiche di *training* a fronte di significativi aggiornamenti della piattaforma.

### 3.2. ADOPTION MS OFFICE 365

Il Fornitore, per svolgere il servizio in oggetto, dovrà operare in parallelo su due linee, collaborando al tempo stesso e coerentemente:

- a. con l'unità organizzativa che si occupa di Transizione Digitale, allo scopo di assumere ed eventualmente arricchire:
  - a. Regole di ambiente e specifiche da rispettare;
  - b. *Feedback* su quanto già sperimentato in precedenza;
  - c. Cronoprogramma delle attività;
  - d. Monitoraggio dell'avanzamento e controllo dei risultati;
  - e. Consistenza e completezza dei *deliverables* prodotti;
- b. con le unità organizzative da coinvolgere nel progetto di *adoption*, allo scopo di produrre i seguenti *deliverables* (da intendersi per ogni singola unità organizzativa):
  - a. Modello di archivio corrente di lavoro su MS 365 (può comprendere sito *hub* dell'unità organizzativa, *document libraries*, *teams*, canali, colonne, ecc.);
  - b. Cronoprogramma di lavoro, coerente con quello generale;
  - c. Documenti di avanzamento dell'attività da sottoporre a controllo;
  - d. Eventuali documenti preliminari, da sottoporre al RUP/DEC, relativi a possibili progetti di sviluppo;
  - e. Spostamento dell'archivio corrente di lavoro (non storico dei lavori svolti) su MS SharePoint;
  - f. Documentazione dell'ambiente MS Office 365 ottenuto a esito dei lavori.

### 3.3. GESTIONE DOCUMENTALE AVANZATA - ATTIVITÀ DI SVILUPPO

Le attività in oggetto – che possono afferire al servizio di *Adoption* MS Office 365 e/o a quello di Gestione Documentale avanzata – potranno essere erogate a misura, secondo una metrica basata su un valore *standard* di costo per giornata. È possibile indicare un costo in €/gg diversificato per ciascuno dei due servizi di riferimento.

Il servizio sarà svolto su richiesta di Lazio Innova che potrà sottoporre 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 preferenziale prevista da Lazio Innova consiste nell'interazione diretta del Fornitore con l'unità di Transizione Digitale. In alcuni casi – tra cui quello della Gestione Documentale Avanzata – potrà, tuttavia, essere richiesto il coinvolgimento di altre unità operative aziendali, anche mediante lo svolgimento di sessioni di intervista direttamente svolte dal Fornitore. In ogni caso, la conclusione dell'iter richiede la 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:

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;

I test saranno strettamente finalizzati alla verifica di quanto previsto nel Documento di Analisi, eventualmente integrato da successivi *change request*;

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).

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 sviluppo 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 responsabile tecnico designato da Lazio Innova 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.

## 4. 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 descritta nel seguente §4.1, nel rispetto delle specifiche e delle indicazioni ivi presenti, e sarà contenuta in un massimo di n.30 cartelle in formato UNI A4 (testo formattato a una dimensione non inferiore al corpo 11, interlinea singola).

L'Offerta Tecnica dovrà contenere, inoltre, la **composizione del team di supporto** – intesa come descrizione e dimensionamento dei diversi *team* destinati a svolgere le attività previste dal Contratto nonché le eventuali certificazioni attive (sia di struttura che sui profili individuali). Tale elaborato non ha un limite di cartelle.

L'Offerta Tecnica potrà contenere, infine, un **Profilo dell'Offerente** che illustri il livello di esperienza maturata, un eventuale descrizione di progetti similari realizzati (in proprio o in collaborazione con altri soggetti) e un eventuale *portfolio* clienti. 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).

### 4.1. RELAZIONE TECNICA DESCRITTIVA

La Relazione dovrà contenere, pena l'esclusione dell'Offerta, una descrizione dettagliata ed esaustiva delle soluzioni proposte e delle modalità di erogazione richieste e previste per tutte le attività che compongono i Servizi richiesti (secondo l'articolazione del precedente §2), nel rispetto delle condizioni generali e specifiche declinate nel presente Capitolato.

In particolare, l'Offerta Tecnica dovrà consentire di comprendere compiutamente, pena l'esclusione, i seguenti aspetti rilevanti ai fini dell'assegnazione del punteggio:

- **Qualità della soluzione proposta.** Da intendersi, in rapporto ai diversi servizi previsti, come qualità delle soluzioni applicative (Protocollo Elettronico), qualità della metodologia prevista per l'interazione con le risorse e le unità organizzative di Lazio Innova (*Digital Mindset* e *Coaching MS 365*) e, infine, qualità della metodologia di analisi e progettazione (*Gestione Documentale Avanzata*);

- **Livello di integrazione.** Da intendersi come livello di interoperabilità diretta (riduzione al minimo degli interventi di customizzazione necessari) tra le soluzioni proposte, ivi comprese le metodologie di sviluppo;
- **Qualità del modello di gestione progettuale proposto.** Da intendersi come il modello di collaborazione previsto, tra Lazio Innova e il Fornitore, mirato a garantire le migliori condizioni possibili per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

L'eventuale riduzione di tempi di esecuzione rispetto al termine massimo previsto nel precedente §2.2.2 non darà luogo ad assegnazione di punteggio.

## 4.2. COMPOSIZIONE DEL TEAM DI SUPPORTO

L'Offerta Tecnica dovrà contenere una accurata descrizione delle risorse specialistiche allocate da parte del Fornitore, in numero e capacità tali da garantire gli obiettivi della fornitura, ripartite in diversi *team* di scopo, in rapporto all'articolazione dei Servizi presente nel precedente §2.1.

Con riferimento alle attività a corpo, per ciascun *team* di scopo dovrà essere inserita una tabella che rappresenti le diverse professionalità previste, per lo svolgimento dell'attività secondo la proposta presentata nella Relazione Tecnica Descrittiva, e le relative percentuali di impiego (la somma di tali valori deve essere pari a 100).

Con riferimento alle attività di sviluppo a misura, per ciascun *team* di scopo dovrà essere inserita una tabella che rappresenti – a titolo non esaustivo – le diverse professionalità disponibili, in funzione delle potenziali esigenze che si possano presentare.

Sono da escludersi, da tali tabelle, eventuali figure previste per il *project management* e l'*account management* che operino per conto del Fornitore sul fronte della gestione del Contratto interfacciandosi direttamente con il RUP/DEC di Lazio Innova.

## 4.3. PROFILO DELL'OFFERENTE

La finalità di questo elaborato – che non dà luogo, autonomamente, a punteggio in sede di valutazione dell'Offerta Tecnica – è accompagnare le soluzioni proposte, per i vari servizi previsti, con una descrizione del 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 societario (come dimensioni e localizzazione delle sedi di lavoro) potranno essere incluse, a discrezione dell'Offerente, sempre senza che questo dia luogo a punteggio.

## 5. ALLEGATI

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

- I. "Protocollo Elettronico - Dotazioni tecnologiche". Descrive l'attuale dotazione di Lazio Innova per il Protocollo Elettronico;
- II. "Protocollo Elettronico – Schema dell'archivio". Descrive lo schema logico dell'archivio di protocollo attualmente in uso presso Lazio Innova;
- III. "Adoption MS Office 365 – Unità Organizzative aziendali". Descrive funzioni e consistenza delle aree aziendali coinvolte nel progetto di *Adoption MS 365*;
- IV. "Protocollo Elettronico – Manuale dell'Utente". Manuale attualmente in uso presso Lazio Innova.