

Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per l'affidamento del servizio di manutenzione e servizi connessi per il sistema ERP SAP.

CIG 7799360B78

1. OGGETTO DELL'APPALTO	3
2. CARATTERISTICHE INDISPENSABILI DEL SERVIZIO E DELLA PREVENZIONE	3
2.1. PREMESSA.....	3
2.2. AMBITI DEI SERVIZI E DELLA PREVENZIONE.....	3
2.3. APPLICATIVI DEI SERVIZI E DELLA PREVENZIONE	4
2.4. TEAM DI LAVORO.....	5
2.5. GESTIONE DEI SERVIZI E DELLA PREVENZIONE	6
2.5.1. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	7
2.5.2. SUPPORTO INFORMATIVO E UTENTE.....	8
2.5.3. MANUTENZIONE CORRETTIVA	9
2.5.4. MANUTENZIONE ADATTATIVA - NORMATIVA	10
2.5.5. MANUTENZIONE EVOLUTIVA	12
2.5.6. SUPPORTO SISTEMISTICO ED INFRASTRUTTURALE	14
2.5.7. MANUTENZIONE PREVENTIVA (PREVENZIONE)	17
2.6. MODALITÀ DI ACCETTAZIONE DEI SERVIZI	18
2.7. REPORT OPERATIVI SUGLI INTERVENTI DEI SERVIZI.....	19
2.8. LIVELLI DI SEVERITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO.....	20
2.8.1. DEFINIZIONI	20
2.8.2. LIVELLI DI SEVERITÀ	20
2.8.3. LIVELLI DI SERVIZIO	21
2.8.4. TEMPI DI RISOLUZIONE ED ANALISI	21
2.8.5. PENALI	21
3. CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE DEI SERVIZI E PREVENZIONE.....	22
3.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DI NATURA QUALITATIVA (BUSTA – OFFERTA TECNICA)	22
3.2. CRITERI DI VALUTAZIONE DI NATURA ECONOMICA (OFFERTA ECONOMICA)	25
4. METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI	26
5. RELAZIONE TECNICA.....	27
6. DURATA DEL CONTRATTO	28
7. VERIFICA DI CONFORMITÀ	28
8. TERMINE DEL SERVIZIO ED AFFIANCAMENTO IN USCITA.....	28

1. Oggetto dell'Appalto

La Fondazione Istituto Italiano di Tecnologia (nel prosieguo "IIT"), nell'ambito di un progetto di evoluzione dei propri Sistemi Informativi ha adottato il sistema ERP SAP per la gestione dei propri processi amministrativi e gestionali, detto ERP supporta in modo integrato la gestione delle informazioni, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza dei processi che governano l'organizzazione di IIT.

La gara ha per oggetto l'affidamento di un servizio di manutenzione applicativa e sistemistica per il sistema ERP SAP, suddiviso nelle seguenti attività:

- Supporto informativo e utente;
- Manutenzione correttiva;
- Manutenzione adattativa - normativa;
- Manutenzione evolutiva;
- Supporto sistemistico ed infrastrutturale;
- Manutenzione preventiva;

per gli ambiti elencati al successivo paragrafo "2.2 Ambiti dei Servizi e della Prevenzione" e per gli applicativi elencati al successivo paragrafo "2.3 Applicativi del Servizio e della Prevenzione".

Il supporto informativo e utente, la manutenzione correttiva, la manutenzione adattativa-normativa, la manutenzione evolutiva, il supporto sistemistico ed infrastrutturale, nel seguito, per brevità, saranno chiamati tutti insieme anche "Servizi".

La manutenzione preventiva, nel seguito, per brevità, sarà chiamata "Prevenzione".

I Servizi e la Prevenzione, che saranno erogati dall'Aggiudicatario, dovranno rispondere ai requisiti di funzionalità e versatilità richiesti nel presente documento per le finalità specifiche che IIT si è posto di conseguire.

2. Caratteristiche indispensabili del servizio e della prevenzione

2.1. Premessa

Gli elementi descritti in questo capitolo rappresentano, a pena d'esclusione, la configurazione minima richiesta dei Servizi e della Prevenzione a cui l'offerente dovrà conformarsi nella sua offerta. Offerte relative a Servizi e Prevenzione che non rispondono ai requisiti minimi descritti, saranno escluse.

2.2. Ambiti dei Servizi e della Prevenzione

Gli ambiti coinvolti nei Servizi e nella Prevenzione, nel seguito, per brevità, chiamati "Ambiti", sono:

- SAP FI (Module Financial Accounting)
- SAP CO (Module Controlling)
- SAP MM (Module Material Management)
- SAP QM (Quality Management)
- SAP SD (Module Sales and Distribution)
- SAP PS (Module Project System)
- SAP FM (Module Found Management)

- SAP HCM (Module Human Capital Management)
- SAP SRM (Module Supplier Relationship Management)
- SAP FI-TV (Module Travel)
- SAP BW (SAP Business Information Warehouse)
- Ruoli e profilazione SAP
- Job, LSMW, query, report e cruscotti SAP
- ABAP e Custom SAP
- Parametrizzazione e customizzazione del sistema
- Interfacce da e verso sistemi esterni (file, ws, ecc)
- Attività sistemistica ed infrastrutturale

Relativamente agli ambiti sopra elencati si precisa che:

- Per “Ruoli e profilazione SAP”, si intendono i profili utenti ECC, Portale e BW;
- Per “ABAP e Custom SAP” si intendono tutti i programmi ABAP custom in uso ed a disposizione di IIT ed i relativi oggetti coinvolti e quelli che saranno realizzati dall’aggiudicatario durante l’erogazione dei Servizi o da iit e terzi fornitori di iit. Si evidenzia a tal proposito che iit può sviluppare codice ABAP e customizzare SAP in autonomia o tramite altro fornitore, che tali sviluppi saranno corredati da adeguata documentazione, e che tali attività rientrano nel servizio oggetto del presente Capitolato Speciale. Le modifiche ai programmi custom, così come i nuovi programmi custom che saranno realizzati dall’Aggiudicatario nell’esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato Speciale, dovranno essere corredati da note e commenti chiari e comprensibili secondo le best practices della programmazione. I nuovi programmi custom devono essere facilmente identificabili (es. utilizzo della lettera iniziale Z), le modifiche ai programmi custom già esistenti devono essere anch’esse facilmente identificabili.
- All’interno di SAP BW devono essere inclusi anche i layer ETL (Extract Trasform Load);
- Per “Interfacce da e verso SAP (file, ws, ecc)” si intende qualsiasi interfaccia attuale da e verso SAP con i sistemi esterni presenti. Si evidenzia a tal proposito che, al presentarsi di malfunzionamenti delle interfacce, l’Aggiudicatario è tenuto ad investigarne la causa interagendo con il referente del sistema esterno al fine di identificarne la problematica e definire chi deve intervenire per la sua risoluzione. Le interfacce SAP da considerare sono con Moniit, OTRS, Selesta, Zucchetti, SIA/Siope +, SIAV/Archiflow, strumenti di ETL, ILAB, DWH.

2.3. Applicativi dei Servizi e della Prevenzione

Gli applicativi coinvolti nei Servizi e nella Prevenzione, d’ora in poi, per brevità, chiamati “Applicativi”, sono di seguito riportati:

- SAP ECC (con client GUI, NWBC e Browser)
- SAP SRM
- SAP EP (Portale SAP)

- SAP BI (BO e BW)
- Sap SolMan (Solution Manager)
- Sap WebDispatcher (utilizzato per la pubblicazione verso internet)
- SAP Content Manager (DMS)

Si precisa che le licenze d'uso relative agli applicativi coinvolti nei servizi oggetto della presente procedura, sono già in possesso di IIT.

Si precisa inoltre che tutti gli ambienti SAP di sviluppo, test e produzione (elencati nel paragrafo 2.5.6) sono inclusi nei Servizi e nella Prevenzione.

2.4. Team di lavoro

I Servizi e la Prevenzione elencati nel articolo 1 dovranno essere espletati secondo le modalità di seguito descritte attraverso l'impiego di un gruppo di lavoro in possesso delle necessarie competenze per eseguire i Servizi e la Prevenzione come richiesti su tutti gli Ambiti ed Applicativi sopra indicati. L'Aggiudicatario assume quindi l'onere di garantire con il gruppo di lavoro la contemporanea copertura di tutte le competenze richieste per un corretto svolgimento delle prestazioni contrattuali.

Il Team di lavoro dovrà essere così composto:

N. 1 Responsabile del Contratto avente il seguente profilo professionale:

- diploma di laurea (vecchio ordinamento) o laurea specialistica;
- certificazione di metodologia di gestione di progetto o per servizi (ITIL, PMI o equivalenti);
- almeno 10 (dieci) anni di esperienza, nel ruolo richiesto dal presente affidamento, in progetti di implementazione di un sistema ERP nel settore pubblico e/o privato.

N. 1 Service Manager avente il seguente profilo professionale:

- diploma di laurea (vecchio ordinamento) o laurea specialistica;
- almeno 7 (sette) anni di esperienza, nel ruolo richiesto dal presente affidamento, in progetti di carattere analogo nel settore pubblico e/o privato.

N. 7 Senior Consultant per garantire l'erogazione di tutti i Servizi e della Prevenzione richiesti dal presente documento ed aventi i seguenti profili professionali:

- diploma di laurea (vecchio ordinamento) o laurea specialistica;
- almeno 4 (quattro) anni di esperienza in progetti di implementazione SAP.

Relativamente alle figure dei Senior Consultant si precisa che:

1. Ogni ambito elencato nel paragrafo 2.2 "Ambiti dei Servizi e della Prestazione", dovrà essere coperto da almeno un Senior Consultant con almeno 2 (due) anni di esperienza comprovata di implementazione nell'ambito di riferimento. Gli anni di esperienza richiesti possono essere anche non consecutivi.
2. Ogni applicativo elencato nel paragrafo 2.3 "Applicativi dei Servizi e della Prevenzione", dovrà essere

coperto da almeno un Senior Consultant con almeno 2 (due) anni di esperienza comprovata di implementazione nell'applicativo di riferimento. Gli anni di esperienza richiesti possono anche essere non consecutivi.

Resta inteso che è ammesso che un Senior Consultant possa coprire più ambiti e/o più applicativi qualora sia in possesso dei prescritti requisiti di competenza professionale.

Ad ogni buon conto si evidenzia che il team di lavoro dovrà avere le necessarie competenze per dare supporto ad IIT per agli Ambiti ed Applicativi dei Servizi e della Prevenzione. A tal fine il numero minimo sopra indicato di 7 (sette) senior consultant potrà essere liberamente incrementato al fine di dare la copertura professionale richiesta per la corretta esecuzione di tutti gli ambiti e di tutti gli applicativi dei Servizi e della Prestazione.

2.5. Gestione dei Servizi e della Prevenzione

L'Aggiudicatario deve garantire ed assicurare i Servizi e la Prevenzione su tutti gli Ambiti ed Applicativi e garantire il regolare funzionamento del sistema gestionale di IIT.

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un sistema di gestione a Trouble Ticket per la raccolta e gestione delle richieste di assistenza per il servizio (da ora in poi "Ticket") che saranno veicolate all'Aggiudicatario attraverso e-mail. IIT fornirà all'Aggiudicatario l'elenco del personale IIT autorizzato a contattarlo. Tale elenco costituirà il cosiddetto Team SAP di IIT.

L'orario di erogazione dei Servizi (in seguito "Orario di Servizio"), salvo migliore offerta dell'Aggiudicatario, deve essere garantito dall'Aggiudicatario dalle ore 9.00 alle ore 17.00 esclusi il sabato, la domenica ed i festivi. La Prevenzione sarà invece gestita dall'Aggiudicatario secondo piano condiviso come previsto dal paragrafo 2.5.7.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di prestare i Servizi e la Prevenzione con le seguenti modalità:

- Telefonicamente: l'Aggiudicatario dovrà contattare il Team SAP di IIT e, laddove necessario e concordato di volta in volta con il Team SAP, potrà contattare l'utente finale per risolvere la problematica;
- In connessione da remoto: accedendo ai sistemi via VPN, previa autorizzazione del Team SAP di IIT;
- A mezzo di scambi di messaggi di posta elettronica: con il Team SAP di IIT e, laddove necessario e concordato di volta in volta con il Team SAP, con l'utente finale.
- Presso la sede IIT di Genova, sita in via Morego, 30 all'interno dell'Orario di Servizio (eventuali spese di trasferta saranno a totale carico dell'Aggiudicatario).

L'Aggiudicatario è tenuto ad aggiornare ogni variazione dello stato del ticket via e-mail a IIT.

L'Aggiudicatario è inoltre tenuto a comunicare un numero di telefono da utilizzare da parte del Team SAP di IIT per situazioni di particolare urgenza. Dopo aver inviato l'e-mail di richiesta di assistenza, in caso di urgenza, il Team SAP potrà chiamare il numero comunicato per le urgenze durante l'Orario di Servizio. Una volta ricevuta la chiamata, l'Aggiudicatario si impegna a prendere subito in carico il ticket (informando IIT della presa in carico attraverso un'e-mail) ed a gestire la problematica segnalata.

IIT potrà richiedere all'Aggiudicatario che alcuni specifici e particolari interventi relativi ai Servizi avvengano fuori dall'Orario di Servizio in modo tale da minimizzare l'indisponibilità del sistema in favore di IIT. Tale

attività deve intendersi compresa e compensata nell'offerta economica presentata dall'Aggiudicatario, che a tal riguardo non potrà avanzare alcun tipo di pretesa a qualsivoglia titolo.

2.5.1. Attivazione dei Servizi

L'attivazione dei Servizi dovrà avvenire via e-mail e riporterà le seguenti informazioni minime:

- tipo di assistenza richiesta: supporto informativo e utente, manutenzione correttiva, manutenzione adattativa – normativa, manutenzione evolutiva, supporto sistemistico ed infrastrutturale;
- descrizione del problema o della richiesta;
- livello di Severità: Il livello di severità è attribuito dal Team SAP di IIT sulla base di quanto previsto nel paragrafo 2.8.2 e può essere variato solo dal Team SAP di IIT.

Una volta che il Team SAP di IIT invia la e-mail di richiesta di supporto per i Servizi, il ticket assume lo stato di "APERTO". Una volta che l'Aggiudicatario avrà informato IIT del ricevimento del ticket, quest'ultimo assumerà lo stato di "IN CARICO".

Qualora le informazioni non fossero esaustive, l'Aggiudicatario potrà attivare lo stato di "IN ATTESA", dandone comunicazione scritta a IIT ed evidenziando le informazioni mancanti.

Nel caso fossero necessarie delle riunioni (siano esse fisiche o telefoniche) l'Aggiudicatario è tenuto a fornirne il verbale ad IIT via mail entro il giorno seguente la riunione.

Qualora venisse attribuito erroneamente lo stato di "IN ATTESA" da parte dell'Aggiudicatario, il conteggio dello SLA continuerà dal momento della prima segnalazione.

Per gli ulteriori stati che può assumere il ticket, fare riferimento ai paragrafi seguenti con riferimento ad ogni singolo supporto dei Servizi.

Ogni richiesta di assistenza per un determinato ambito deve prevedere una soluzione per tutti gli applicativi che la coinvolgono.

Per la manutenzione adattativa – normativa e la manutenzione evolutiva, indipendentemente dalla realizzazione della soluzione, ai fini della chiusura del ticket è richiesto all'Aggiudicatario di condurre un'analisi esaustiva della richiesta e della soluzione e di produrre un documento, nel seguito definito "Analisi Funzionale", con le seguenti informazioni:

- descrizione della richiesta o problematica IIT per la quale si richiede il Servizio;
- eventuali verbali di riunioni organizzate;
- descrizione della soluzione funzionale e tecnica;
- una volta terminata l'analisi, stima dello sforzo in termini di giorni (o frazioni di giorno) di personale senior per realizzarla e testarla;
- data di consegna in ambiente di test;
- eventuale alternativa o soluzione manuale nel caso IIT decidesse di non procedere alla realizzazione della soluzione.

Successivamente all'eventuale realizzazione della soluzione in ambiente di test, prima che questa sia trasportata in ambiente di produzione, l'Analisi Funzionale dovrà essere integrata con:

- elenco delle modifiche del sistema SAP, intese come modifiche della configurazione e delle

personalizzazioni del sistema implementate nella stessa consegna della soluzione (da adesso in poi chiamate “CR” ossia Change Request SAP che dovranno essere contrassegnate su SAP in modo da essere immediatamente riconoscibili);

- elenco degli oggetti sui quali l’Aggiudicatario è intervenuto e dei parametri di configurazione modificati con indicazione delle funzionalità e degli impatti dell’oggetto o parametro modificato;
- elenco e descrizione dei test effettuati da parte dell’Aggiudicatario con allegati i riferimenti dei documenti creati o modificati;
- manualistica utente.

Con esplicito riferimento alla manutenzione adattativa – normativa ed evolutiva , la realizzazione della soluzione proposta dovrà essere comunque subordinata ad una formale accettazione da parte di IIT dopo il ricevimento “Analisi Funzionale” da parte dell’Aggiudicatario.

Si precisa inoltre che, nel caso sia necessario l’intervento di altro fornitore o di SAP per la risoluzione della problematica, dovrà essere l’Aggiudicatario ad occuparsene ed eventualmente interagire ed interfacciarsi con il VAR SAP per l’apertura e la gestione delle note OSS a SAP.

2.5.2. Supporto informativo e utente

Per supporto informativo si intende un supporto volto alla gestione delle seguenti tematiche:

- richiesta di informazioni generiche sugli Ambiti e sugli Applicativi;
- richiesta di informazioni specifiche relative ad una o più funzionalità degli Ambiti e degli Applicativi;
- richiesta di supporto agli utenti di IIT nell’eseguire le specifiche attività;

Entro il tempo previsto dal paragrafo 2.8.4, l’Aggiudicatario dovrà rispondere alla richiesta informativa ricevuta.

Per quanto riguarda lo stato del ticket relativo alla richiesta la procedura sarà quindi la seguente:

- IIT apre il ticket inviando un’e-mail all’Aggiudicatario (status: APERTO);
- L’Aggiudicatario informa IIT del ricevimento del ticket e restituisce un numero univoco del ticket (status: IN CARICO);
- L’Aggiudicatario informa IIT che ha iniziato ad occuparsi del ticket (status: IN LAVORAZIONE);
- L’Aggiudicatario, nel caso ne avesse bisogno, chiede maggiori informazioni ad IIT (status: IN ATTESA);
- IIT risponde alle eventuali richieste informative dell’Aggiudicatario (status: IN LAVORAZIONE);
- L’Aggiudicatario fornisce via mail ad IIT le informazioni richieste (status: IN ATTESA);
- IIT accetta la risposta/soluzione dell’Aggiudicatario e chiude il ticket (status: CHIUSO);

In caso di non accettazione della risposta/soluzione lo stato del ticket verrà riclassificato come “IN LAVORAZIONE” riprendendo il conteggio degli SLA. Non verranno accettati ticket con status ‘CHIUSO’ senza l’avvenuta accettazione da parte IIT.

Documentazione richiesta all’Aggiudicatario:

- Risposta via e-mail al quesito posto o eventuale supporto telefonico;
- Eventuale manualistica utente;
- Eventuali verbali di riunioni organizzate.

2.5.3. Manutenzione correttiva

Per Manutenzione Correttiva s'intende l'insieme dei servizi volti a rimuovere i malfunzionamenti riscontrati di codifica/configurazione negli Ambiti e Applicativi o, quando questo non sia possibile nell'immediato, a fornire soluzioni temporanee (a cui devono seguire successivamente le correzioni definitive).

In particolare, il servizio di manutenzione correttiva prevede:

- analisi del malfunzionamento e determinazione della causa;
- identificazione di eventuali soluzioni temporanee (workaround) atte a ripristinare nel più breve tempo possibile l'operatività dell'utente;
- implementazione, test ed attivazione dell'eventuale soluzione temporanea;
- comunicazione a iit della disponibilità dell'eventuale workaround attivato;
- identificazione dell'azione correttiva definitiva;
- correzione al codice dell'applicazione, o fornitura di bug fixing, o parametrizzazione di configurazione dell'applicazione;
- eventuale coinvolgimento di terze parti per la risoluzione dell'anomalia se non altrimenti identificabile senza nessun ulteriore onere per IIT;
- correzione di errori negli Ambiti e Applicativi attraverso l'installazione di opportune patch rilasciate dal produttore;
- rilascio in ambiente di test dei componenti modificati per il Test di Accettazione;
- supporto al test di accettazione utente, effettuato da parte di IIT con l'ausilio degli specialisti dell'Aggiudicatario, al fine di accettare la soluzione proposta;
- produzione della documentazione tecnica e funzionale relativa ad ogni oggetto corretto;
- trasporto della modifica in ambiente di produzione;
- eventuale disattivazione del workaround al momento del completamento della soluzione definitiva.

L'oggetto della manutenzione correttiva sarà la realizzazione di una o più CR contenenti le correzioni del malfunzionamento rilevato o la consegna della singola correzione (patch) da installare da parte dell'Aggiudicatario sulla versione corrente.

Le attività di manutenzione correttiva dovranno garantire la non-regressione del codice, ossia l'introduzione di nuovi errori dovuti alle modifiche effettuate per la realizzazione della patch o per la rimozione di un malfunzionamento

L'intervento di manutenzione correttiva, sia provvisorio che definitivo, si considera concluso solo al momento dell'accettazione da parte di IIT.

Entro il tempo previsto nel successivo paragrafo 2.8.4, l'Aggiudicatario dovrà consegnare la soluzione ai problemi segnalati.

Per quanto riguarda lo stato del ticket di richiesta di manutenzione correttiva, la procedura sarà quindi la seguente:

- IIT apre il ticket inviando un'e-mail all'Aggiudicatario (status: APERTO);
- L'Aggiudicatario informa IIT del ricevimento del ticket e restituisce un numero univoco del ticket (status:

Pagina 9 di 31

IN CARICO);

- L'Aggiudicatario informa IIT che ha iniziato ad occuparsi del ticket (status: IN LAVORAZIONE);
- L'Aggiudicatario, nel caso ne avesse bisogno, chiede maggiori informazioni ad IIT (status: IN ATTESA);
- IIT risponde alle eventuali richieste informative dell'Aggiudicatario (status: IN LAVORAZIONE);
- L'Aggiudicatario indica o consegna ad IIT un eventuale workaround, ossia una soluzione temporanea efficace (status: IN ATTESA);
- IIT accetta il workaround proposto dall'Aggiudicatario (status: WORKAROUND);
- L'Aggiudicatario informa via mail IIT che ha terminato l'attività consegnando la soluzione definitiva (status: IN ATTESA);
- IIT accetta la risposta/soluzione fornita dall'Aggiudicatario (status: CHIUSO).

In caso di non accettazione della risposta/soluzione lo stato del ticket verrà riclassificato come "IN LAVORAZIONE" riprendendo il conteggio degli SLA. Non verranno accettati ticket con status 'CHIUSO' senza l'avvenuta accettazione da parte IIT.

Documentazione richiesta all'Aggiudicatario:

- elenco delle CR implementate per la risoluzione del problema e relativa dettagliata documentazione;
- elenco degli oggetti sui quali l'Aggiudicatario è intervenuto e dei parametri di configurazione modificati con indicazione delle funzionalità e degli impatti dell'oggetto o parametro modificato;
- eventuali verbali di riunioni organizzate;
- manualistica utente nel caso la soluzione abbia portato a variazioni operative;
- elenco e descrizione dei test effettuati da parte dell'Aggiudicatario con allegati i riferimenti dei documenti creati o modificati;

IIT autorizzerà il rilascio in ambiente di produzione dell'intervento al superamento con esito positivo delle verifiche effettuate in ambiente di test come previsto dal paragrafo 2.6.

Durante le attività di verifica da parte di IIT verrà sospeso il conteggio degli SLA previsti.

Nel caso in cui le verifiche sopra descritte evidenzino un esito negativo, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alle necessarie attività di riciclo finalizzate ad una successiva consegna della soluzione.

Dalla formale comunicazione da parte di IIT dell'esito negativo delle verifiche riprenderà il conteggio dello SLA.

La consegna della soluzione in ambiente di produzione dovrà essere comunque sempre esplicitamente autorizzata da IIT.

2.5.4. Manutenzione adattativa - normativa

L'obiettivo della manutenzione adattativa - normativa è quello di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione organizzativa di IIT e delle funzionalità degli Ambiti e Applicativi rispetto a:

- Variazioni normative che comportino interventi di modifica degli Ambiti e Applicativi;
- Evoluzione delle versioni dei sistemi software di base (sistemi operativi, DBMS, software di rete, linguaggi di programmazione ecc.) e degli Applicativi;

Pagina 10 di 31

- Variazioni organizzative che richiedono l'aggiornamento od inserimento massivo o manuale di anagrafiche SAP o di record in tabelle SAP.

La manutenzione adattativa - normativa deve quindi includere l'aggiornamento, ove richiesto da IIT, di tutti gli Ambiti e Applicativi alle versioni licenziate più recenti rese disponibili dal produttore.

E' inoltre richiesto che L'Aggiudicatario garantisca il mantenimento di tutti i programmi custom e di tutti i programmi di interfaccia in uso.

Nella manutenzione adattativa – normativa dovranno essere comprese tutte le attività necessarie ad assicurare gli adeguamenti normativi degli Ambiti e Applicativi, con riferimento a tutta la normativa europea, nazionale, regionale ed indipendentemente dal rilascio di note SAP su tali tematiche.

Prima dell'esecuzione dell'attività o della messa in produzione ogni aggiornamento deve necessariamente essere concordato preventivamente e autorizzato da IIT la quale si riserva di accettare o respingere l'installazione di nuove funzionalità se ritenute non adeguate o non efficienti o non pertinenti alla propria realtà.

In caso di richiesta di interventi di manutenzione da parte di IIT finalizzati ad adeguamenti di carattere normativo l'Aggiudicatario si impegna a concordare con IIT una tempistica di consegna che consenta il rilascio in produzione degli adeguamenti compatibile con le tempistiche e le scadenze previste dalla normativa stessa.

Per ciascun intervento di manutenzione adattativa – normativa, fermo restando l'obbligo del rispetto delle scadenze delle norme, IIT e l'Aggiudicatario concorderanno una data di consegna (nel caso di disaccordo tra le parti, la data sarà fissata entro 30 gg naturali dalla richiesta da parte di IIT).

In caso di mancato rispetto delle tempistiche concordate o in caso di mancato rispetto delle scadenze normative, IIT applicherà le penali secondo quanto previsto nel presente documento al paragrafo 2.8.5.

Rientrano nella manutenzione adattativa – normativa e sono di responsabilità dell'Aggiudicatario le seguenti attività:

- presa in carico della richiesta;
- analisi della soluzione e redazione dell'Analisi Funzionale;
- esecuzione delle attività;
- verifiche e validazioni;
- consegna di quanto realizzato;
- supporto per i test del personale IIT;
- formazione del personale IIT;
- trasporto delle modifiche in ambiente di produzione.

Relativamente al servizio di Manutenzione Adattativa - Normativa si precisa che tutte le attività sopra elencate sono incluse nel canone offerto dall'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario potrà decidere se condurre le sopra citate attività presso la sede IIT di Genova, sita in via Morego, 30 o da remoto. IIT si riserva comunque di richiedere l'Aggiudicatario, il quale non potrà avanzare alcun tipo di pretesa a qualsivoglia titolo, la presenza del competente Senior Consultant del Team di Lavoro presso la sede IIT di Genova, sita in via Morego, 30 per svolgere le sopra citate attività per un massimo di 50

giornate. Tale modalità di svolgimento del suddetto servizio, nel limite massimo dei 50 giorni, deve intendersi compreso e compensato nel canone offerto dall'Aggiudicatario.

Per quanto riguarda lo stato del ticket di richiesta di manutenzione adattativa – normativa, la procedura sarà quindi la seguente:

- IIT apre il ticket inviando una mail all'Aggiudicatario recante le informazioni presenti nel paragrafo 2.6 (status: APERTO).
- L'Aggiudicatario informa IIT del ricevimento del ticket e restituisce un numero univoco del ticket (status: IN CARICO)
- L'Aggiudicatario informa IIT che ha iniziato ad occuparsi del ticket (status: IN LAVORAZIONE)
- L'Aggiudicatario, nel caso ne avesse bisogno, chiede maggiori informazioni ad IIT (status: IN ATTESA)
- IIT risponde alle eventuali richieste informative dell'Aggiudicatario (status: IN LAVORAZIONE)
- L'Aggiudicatario consegna ad IIT l'Analisi Funzionale (status: IN ATTESA)
- IIT accetta l'Analisi Funzionale dell'Aggiudicatario e chiude il ticket confermando eventualmente all'Aggiudicatario di procedere con l'attività secondo le modalità e tempi definiti e concordati in funzione delle esigenze di IIT (status: CHIUSO CON CR se viene approvata la realizzazione della soluzione, CHIUSO SENZA CR se non viene approvata la realizzazione della soluzione)

In caso di non accettazione della risposta/soluzione lo stato del ticket verrà riclassificato come "IN LAVORAZIONE" riprendendo il conteggio degli SLA. Non verranno accettati ticket con status 'CHIUSO' senza l'avvenuta accettazione da parte IIT.

Documentazione richiesta all'Aggiudicatario:

- Analisi Funzionale come descritto nel paragrafo 2.5.1

La consegna della soluzione in ambiente di produzione dovrà essere comunque esplicitamente autorizzata da IIT.

2.5.5. Manutenzione evolutiva

Per manutenzione evolutiva si intende l'insieme delle attività di innovazione, modifica, riconfigurazione, delle soluzioni applicative già realizzate, quali ad esempio:

- Adeguamenti funzionali degli Ambiti e Applicativi su specifiche richieste di IIT;
- Assistenza specialistica per l'avviamento di nuove funzionalità realizzate ad-hoc per IIT e considerate di interesse esclusivo per lo stesso;
- Ulteriori attività di addestramento, training e consulenza.

Rientrano nella manutenzione evolutiva e sono di responsabilità dell'Aggiudicatario le seguenti attività:

- presa in carico della richiesta,
- analisi della soluzione e redazione dell'Analisi Funzionale;
- esecuzione delle attività;
- verifiche e validazioni;
- consegna di quanto realizzato;
- supporto per i test del personale IIT;
- formazione del personale IIT;

- trasporto delle modifiche in ambiente di produzione.

Relativamente al servizio di Manutenzione Evolutiva Si precisa che devono ritenersi incluse nel canone offerto dall'Aggiudicatario i Servizi di *presa in carico della richiesta e analisi della soluzione e redazione dell'Analisi Funzionale*. Per queste attività l'Aggiudicatario potrà decidere se condurre le sopra citate attività presso la sede IIT di Genova o da remoto. IIT si riserva comunque di richiedere all'Aggiudicatario, il quale non potrà avanzare alcun tipo di pretesa a qualsivoglia titolo, la presenza del competente Senior Consultant del Team di Lavoro presso la sede IIT di Genova per svolgere le sopracitate attività per un massimo di 50 giornate all'anno. Tale modalità di svolgimento del suddetto servizio, nel limite massimo dei 50 giorni annui, deve intendersi compreso e compensato nel canone offerto dall'Aggiudicatario.

Per quanto riguarda invece le restanti attività sopra indicate (*l'esecuzione delle attività; verifiche e validazioni; consegna di quanto realizzato; supporto per i test del personale IIT; formazione del personale IIT; trasporto delle modifiche in ambiente di produzione*) saranno invece realizzate attingendo a consumo dai 140 giorni uomo annui di una figura senior, dopo la formale approvazione da parte di IIT dell'Analisi Funzionale fornita dall'Aggiudicatario. IIT si riserva comunque di richiedere l'Aggiudicatario, il quale non potrà avanzare alcun tipo di pretesa a qualsivoglia titolo per tutte le 140 giornate annue, la presenza presso la sede IIT di Genova per svolgere le sopra citate attività. Tale modalità di svolgimento del suddetto servizio deve intendersi compreso e compensato nella Tariffa offerta dall'Aggiudicatario. Si ricorda che le 140 giornate annue destinate alla Manutenzione Evolutiva non sono vincolanti per IIT e, se non richieste e non erogate, non sono da considerarsi dovute all'Aggiudicatario.

Per quanto riguarda lo stato del ticket di richiesta di manutenzione evolutiva, la procedura sarà quindi la seguente:

- IIT apre il ticket inviando un'e-mail all'Aggiudicatario (status: APERTO);
- L'Aggiudicatario informa IIT del ricevimento del ticket e restituisce un numero univoco del ticket (status: IN CARICO);
- L'Aggiudicatario informa IIT che ha iniziato ad occuparsi del ticket (status: IN LAVORAZIONE);
- L'Aggiudicatario, nel caso ne avesse bisogno, chiede maggiori informazioni ad IIT (status: IN ATTESA);
- IIT risponde alle eventuali richieste informative dell'Aggiudicatario (status: IN LAVORAZIONE);
- L'Aggiudicatario consegna ad IIT l'Analisi Funzionale (status: IN ATTESA);
- IIT accetta l'Analisi Funzionale dell'Aggiudicatario e chiude il ticket confermando eventualmente all'Aggiudicatario di procedere con l'attività secondo le modalità e tempi definiti e concordati in funzione delle esigenze di IIT (status: CHIUSO CON CR se viene approvata la realizzazione della soluzione, CHIUSO SENZA CR se non viene approvata la realizzazione della soluzione).

In caso di non accettazione della risposta/soluzione lo stato del ticket verrà riclassificato come "IN LAVORAZIONE" riprendendo il conteggio degli SLA. Non verranno accettati ticket con status 'CHIUSO' senza l'avvenuta accettazione da parte IIT.

Documentazione richiesta all'Aggiudicatario:

- Analisi Funzionale come descritto nel paragrafo 2.5.1

La consegna della soluzione in ambiente di produzione dovrà essere comunque esplicitamente autorizzata

da IIT.

Qualora non vengano rispettate le tempistiche concordate, IIT applicherà le penali previste al paragrafo 2.8.5.

2.5.6. Supporto sistemistico ed infrastrutturale

Per supporto sistemistico ed infrastrutturale si intende la risoluzione dei problemi segnalati per tutte le componenti costituenti l'attuale infrastruttura dedicata e tutti gli ambienti a disposizione di IIT (vedi tabella sottostante) secondo gli SLA presenti in questo documento.

Attualmente IIT dispone dei seguenti ambienti:

Ambiente	Identificativo	Mandante
SAP ECC		
Sviluppo	SVI	100
Produzione	PRI	100
Test	TSI	100
		200
SAP BW		
Sviluppo	BDI	100
Produzione	BPI	100
SAP SRM		
Sviluppo	SJD	100
Produzione	SRP	100

Per SAP ECC, il flusso di trasporto standard delle CR dall'ambiente di sviluppo all'ambiente di produzione parte da SVI100, passa per TSI100 e si conclude in PRI100.

Per SAP BW, il flusso di trasporto standard delle CR dall'ambiente di sviluppo all'ambiente di produzione parte da BDI100 e si conclude in BPI100.

Per SAP SRM, il flusso di trasporto standard delle CR dall'ambiente di sviluppo all'ambiente di produzione parte da SJD100 e si conclude in SRP100.

Non sono ammesse modifiche direttamente in PRI100, BPI100, SRP100 (i mandanti devono essere chiusi al customizing SAP) ed eventuali interventi diretti in PRI100 devono essere preventivamente autorizzati da IIT via mail.

L'Aggiudicatario deve garantire l'allineamento dei mandati di sviluppo, test (laddove presente), e produzione avendo costante consapevolezza delle CR non ancora trasportate nei vari mandanti.

L'architettura vede inoltre l'istallazione di:

- SAP Solution Manager
- SAP Router
- SAP BO

Le versioni dei singoli componenti sono:

Descrizione	Versione
SAP ECC	EHP6 per SAP ERP 6.0 con patch level 6
Kernel	721 a 64 bit con patch level 44
SAP BW	EHP 1 per SAP NetWeaver 7.3 con patch level 7
Kernel	721 a 64 bit con patch level 300
Solution Manager	EHP 1 per SAP Solution Manager 7.0 sp 18 (solution manager 7.01)

Per i sistemi di Sviluppo, Test, Produzione e Solution Manager gli Application Server sono installati su sistemi virtualizzati con VMWARE VSphere 6.5 in modalità locale (SAP e DB ASE su singolo host). Per il solo SAP Content Server il database utilizzato è MaxDB.

Nell'ambito del servizio di supporto sistemistico ed infrastrutturale, IIT potrà richiedere la creazione di nuovi mandanti finalizzati al test (massimo due volte all'anno) con ribaltamento dei dati e programmi dall'ambiente di produzione o di test corredati delle attività manuali necessarie per il corretto funzionamento (esempio, creazione dei range, ecc).

L'aggiudicatario si impegna inoltre a sovrascrivere ogni 3 mesi l'ambiente di test (TSI200) con i programmi di test (TSI100) e con i dati di produzione (PRI100) e di eseguire tutte le attività manuali necessarie al suo corretto funzionamento.

IIT potrà richiedere che le attività sopra elencate avvengano fuori dall'orario di servizio in modo tale da minimizzare l'indisponibilità del sistema. Tali attività devono intendersi comprese e compensate nell'offerta economica presentata dall'Aggiudicatario, che a tal riguardo non potrà avanzare alcun tipo di pretesa a qualsivoglia titolo (tali attività non saranno conteggiate per gli SLA).

L'Aggiudicatario opererà questa gestione mediante un canale VPN appositamente configurato nel rispetto delle specifiche di sicurezza di IIT.

A tal fine, l'Aggiudicatario dovrà essere dotato di connessione Internet e di adeguati strumenti per il collegamento tramite servizio VPN messo a disposizione da IIT

L'attuale infrastruttura dedicata allo ERP SAP in IIT è costituita dalle macchine virtuali che sono elencate nella tabella seguente (S.O. Windows 2008 R2):

Name	CPU	Provisioned Space (Gb)	RAM (Mb)	Notes
sapbiprod	8	667.813	32768	
sapbisvil	4	643.215	8192	
sapcontprod	4	643,239	8192	
sapcontsvil	4	202,908	8192	
sapepprod	4	700,587	65536	

sapepsvil	8	559,282	16384	
saperpprod	8	698,534	32768	
saperpsvil	4	682,139	16384	
saperptest	4	643,225	8192	
saprouterr	4	59,532	8192	Sap Router
sapsolman	4	641,194	16384	Solution Manager
sapsrmprod	4	651,465	16384	
sapsrmsvil	4	645,285	10240	

La gestione della base dati è effettuata tramite singole istanze dedicate presenti sui singoli sistemi. Si tratta di SAP ASE 15.7 per tutti i sistemi, fatta eccezione per l'istanza di Content Server che utilizza MaxDB. In relazione a tali istanze di base dati, l'Aggiudicatario amministra e gestisce tutti gli aspetti relativi a database e i servizi del prodotto. In termini generali, la gestione dell'hardware ed il livello software fino al sistema operativo è in carico ad IIT, i livelli applicativi di prodotto soprastanti sono in carico all'aggiudicatario.

Per Business Object l'applicazione è installata su una vm Windows 2008 R2 Standard, gestita attraverso lo stesso hypervisor citato in precedenza, dotata di 4 vCPU 16 Gb di RAM e 110Gb di HDD. La versione attualmente in uso è SAP BusinessObjects BI 4.1 Support Pack 5 Patch 3 appoggiato ad un db Microsoft SQL 2012.

Entro il tempo previsto nel paragrafo 2.8.4, l'Aggiudicatario dovrà rispondere alla richiesta di supporto sistemistico ed infrastrutturale.

Per quanto riguarda lo stato del ticket relativo alla richiesta la procedura sarà quindi la seguente:

- IIT apre il ticket inviando una mail all'Aggiudicatario (status: APERTO);
- L'Aggiudicatario informa IIT del ricevimento del ticket e restituisce un numero univoco del ticket (status: IN CARICO);
- L'Aggiudicatario informa IIT che ha iniziato ad occuparsi del ticket (status: IN LAVORAZIONE);
- L'Aggiudicatario, nel caso ne avesse bisogno, chiede maggiori informazioni ad IIT (status: IN ATTESA);
- IIT risponde alle eventuali richieste informative dell'Aggiudicatario (status: IN LAVORAZIONE);
- L'Aggiudicatario indica o consegna ad IIT un eventuale workaround, ossia una soluzione temporanea efficace (status: IN ATTESA);
- IIT accetta il workaround proposto dall'Aggiudicatario (status: WORKAROUND);
- L'Aggiudicatario informa via mail IIT che ha terminato l'attività consegnando la soluzione definitiva (status: IN ATTESA);
- IIT accetta la risposta/soluzione fornita dall'Aggiudicatario (status: CHIUSO).

In caso di non accettazione della risposta/soluzione lo stato del ticket verrà riclassificato come "IN

Pagina 16 di 31

LAVORAZIONE” riprendendo il conteggio degli SLA. Non verranno accettati ticket con status ‘CHIUSO’ senza l’avvenuta accettazione da parte IIT.

Documentazione richiesta all’Aggiudicatario:

- elenco delle CR implementate per la risoluzione del problema;
- elenco degli oggetti sui quali l’Aggiudicatario è intervenuto e dei parametri di configurazione modificati con indicazione delle funzionalità e degli impatti dell’oggetto o parametro modificato;
- eventuali verbali di riunioni organizzate;
- manualistica utente nel caso la soluzione abbia portato a variazioni operative;
- elenco e descrizione dei test effettuati da parte dell’Aggiudicatario con allegati i riferimenti dei documenti creati o modificati.

2.5.7. Manutenzione preventiva (Prevenzione)

Per Manutenzione Preventiva si intende l’insieme delle attività effettuate con l’obiettivo di evitare futuri problemi applicativi, di migliorare la qualità, la stabilità, la sicurezza e le performance delle applicazioni garantendone la massima affidabilità.

L’Aggiudicatario, quindi, s’impegna con IIT ad effettuare interventi finalizzati all’ottimizzazione ed all’aggiornamento di tutti gli Applicativi e Ambiti.

Nella Manutenzione preventiva è quindi prevista:

- la verifica mensile della presenza di note correttive o aggiornamenti (es: minor o major release) e tutte le azioni necessarie per garantire il massimo livello di sicurezza;
- il monitoraggio delle attività di storicizzazione dei dati al fine di verificare che l’occupazione dello storage sia in linea con le dimensioni dei record storicizzati e da storicizzare;
- la verifica dell’impegno di tempo macchina (tempo di CPU) nelle diverse fasi di elaborazione e nei momenti di picco;
- l’analisi dei file di log e dei messaggi di attenzione generati dal sistema anche in assenza di sintomi evidenti di malfunzionamento;
- la verifica della dimensione e l’analisi dei log file del database e l’efficacia degli indici;
- la verifica della correttezza e consistenza degli archivi di back up locali e remoti;
- la verifica del corretto funzionamento di job, interfacce, programmi, tabelle, ecc;

Nella manutenzione preventiva è incluso sia il monitoraggio applicativo che quello sistemistico.

La manutenzione preventiva, a totale carico dell’Aggiudicatario, dovrà essere effettuata secondo un piano accordato preventivamente con IIT od al verificarsi di particolari avvenimenti (autodiagnosi, rilevazioni strumentali, test specifici, ecc.)

Il piano dovrà essere fornito dall’Aggiudicatario ad IIT entro un mese dall’inizio delle attività e dovrà contenere:

- una descrizione analitica del processo seguito dall’Aggiudicatario per garantire l’attività continuativa

di manutenzione preventiva;

- una descrizione dell'infrastruttura informatica di monitoraggio del sistema, i parametri monitorati e le relative soglie di allerta.

Tutti gli interventi ed aggiornamenti a carico dell'Aggiudicatario devono essere pianificati anche senza richiesta esplicita, ma devono essere effettuati solamente dopo la verifica ed autorizzazione da parte di IIT.

La manutenzione preventiva dovrà essere garantita anche tramite un'attività di monitoraggio effettuata con carattere continuativo di cui l'Aggiudicatario dovrà produrre log che IIT reinderizzerà ai propri sistemi.

L'attività di manutenzione preventiva, qualora rilevi un malfunzionamento o indicatori che portino l'elemento indagato vicino ai valori di soglia critica (comunicati e concordati con IIT), deve comportare da parte dell'Aggiudicatario anche l'attività necessaria al ripristino dei valori indagati all'interno dei parametri ottimali.

Sarà inoltre compito dell'Aggiudicatario:

- tenere le Applicazioni aggiornate in termini di service pack e rilasci di sicurezza;
- verificare periodicamente le versioni in uso ed effettuare tutte le azioni necessarie per garantirne il massimo livello di sicurezza.

L'Aggiudicatario è tenuto a fornire entro il 10 di ogni mese, a mezzo e-mail, il report mensile di tutte le attività di manutenzione preventiva effettuate con i relativi esiti ed eventuali azioni (vedi dettaglio sottostante). Nel report deve essere chiaramente indicato l'esito delle attività di manutenzione preventiva sopra elencate e le azioni intraprese dall'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà produrre una reportistica contenente:

- Attività pianificata;
- Giorno di pianificazione;
- Giorno di esecuzione;
- Giorni di penale per ritardo;
- Motivazione mancato rispetto SLA;
- Esito attività;
- Azione intrapresa;
- Risultato dell'azione intrapresa.

Entro 60 giorni dalla fine contrattuale, l'aggiudicatario si impegna ad aggiornare il sistema sulla base dell'ultima patch SAP compatibile con hardware e software in uso in IIT. Tale attività deve intendersi compresa e compensata nell'offerta economica presentata dall'Aggiudicatario, che a tal riguardo non potrà avanzare alcun tipo di pretesa a qualsivoglia titolo.

2.6. Modalità di accettazione dei Servizi

Una volta terminata l'attività ed effettuati i necessari test da parte dell'Aggiudicatario, quest'ultimo dovrà informare IIT attraverso e-mail che l'attività richiesta è terminata ed è in attesa di test ed approvazione da parte di IIT. Al momento della comunicazione, l'Aggiudicatario dovrà fornire ad IIT anche gli eventuali documenti previsti.

La verifica del buon esito degli interventi dei Servizi avverrà mediante prove e controlli effettuati in seguito

alla consegna dei prodotti da parte dell'Aggiudicatario nel relativo ambiente di test. Tale verifica sarà completata, da parte di IIT, con una sessione per accettazione finale.

Tali verifiche saranno basate sull'esecuzione dei principali scenari di operatività utente e comprenderanno esclusivamente operazioni eseguibili tramite transazioni messe a disposizione dall'Aggiudicatario su SAP senza che sia necessario da parte di IIT di eseguire inserimento manuale di dati direttamente in tabella o procedere a forzature non eseguibili dall'utente finale. Nel caso si dovessero rendere necessarie operazioni di predisposizione della base dati al fine di consentire l'esecuzione dei test di accettazione, sarà cura dell'Aggiudicatario stesso renderle disponibili nell'ambiente nel quale sarà eseguito il test.

Il test dovrà essere effettuato nel relativo ambiente di test (o di sviluppo, laddove l'ambiente di test non sia presente) ma, data l'esistenza di molteplici ambienti di test, IIT si riserva di chiedere all'Aggiudicatario che le modifiche possano essere rese disponibili anche in altri ambienti di test in modo tale da rendere l'esecuzione delle prove più simile possibile alla situazione di produzione. Nel caso di interventi particolarmente invasivi IIT si riserva altresì di fare eseguire preventivamente l'aggiornamento degli ambienti di test.

Tale attività deve intendersi compresa e compensata nell'offerta economica presentata dall'Aggiudicatario, che a tal riguardo non potrà avanzare alcun tipo di pretesa a qualsivoglia titolo.

IIT si riserva di richiedere all'Aggiudicatario supporto ai test ed il pronto intervento dell'Aggiudicatario presso la sede di IIT, qualora i test effettuati da IIT non diano esito positivo.

IIT, in ogni caso, effettuerà l'accettazione solo in seguito alla disponibilità dei documenti richiesti al fornitore, come previsti per i diversi Servizi.

Per quel che riguarda l'accettazione delle soluzioni implementative per le attività di manutenzione evolutiva e adattativa - normativa che richiedono un'Analisi Funzionale, si rimanda alle milestone presenti nel paragrafo 2.5.1

2.7. Report operativi sugli interventi dei Servizi

In relazione agli interventi di manutenzione e di assistenza l'Aggiudicatario, entro il 10 di ogni mese, dovrà produrre una reportistica che dovrà contenere:

- Numero identificativo IIT del ticket;
- Ambito del servizio;
- Tipo servizio richiesto;
- Severità;
- Data ed ora di ricevimento del ticket;
- Data ed ora di chiusura del ticket;
- Tempo di risoluzione o analisi (fare riferimento al tempo di risoluzione illustrato nel paragrafo 2.8.1);
- Tempo del workaround (fare riferimento al tempo di risoluzione illustrato nel paragrafo 2.8.1);
- Data e ora trasporto CR SAP in ambiente produttivo;
- Elenco CR SAP coinvolte;
- Identificativo dei consulenti che hanno realizzato la soluzione;
- Giorni di penale;

- Motivazione mancato rispetto degli SLA;
- Causa del malfunzionamento;
- Modalità di soluzione (Telefono, VPN, email, presso IIT);
- Descrizione dell'attività svolta;
- Numero giornate approvate in Analisi Funzionale;
- Data pianificato trasporto in Test in analisi funzionale;
- Giorni di penale su analisi funzionale;
- Motivazione del mancato rispetto della data analisi funzionale;
- Importo fatturato con riferimento a oda IIT.

2.8. Livelli di severità e livelli di servizio

2.8.1. Definizioni

Tempo di Risoluzione. Si intende il tempo intercorso da quando il ticket è “APERTO” a quando, venendo data una soluzione efficace temporanea o definitiva (al netto dello stato del ticket “IN ATTESA”), lo stato del ticket passa rispettivamente a “WORKAROUND” o a “CHIUSO”. Si chiarisce che la soluzione temporanea prevede una soluzione rapida del problema con la messa in produzione ed il ripristino delle funzionalità dei componenti del sistema o della componente software interessata dall'anomalia (lo stato del ticket passa a “WORKAROUND”). Invece, per soluzione definitiva si intende la messa in produzione ed il ripristino delle funzionalità dei componenti del sistema o della componente software interessata dall'anomalia, con la completa risoluzione dell'anomalia stessa (lo stato del ticket passa a “CHIUSO”).

Tempo del Workaround. Si intende il tempo intercorso dal giorno seguente la consegna della soluzione temporanea (quando lo stato del ticket passa a “WORKAROUND”), al giorno di consegna della soluzione definitiva (lo stato del ticket passa a “CHIUSO”).

Tempo di Analisi. Applicabile solo nel caso di manutenzione adattativa – normativa od evolutiva, si intende il tempo intercorso da quando il ticket è “APERTO” a quando, venendo fornita l'Analisi Funzionale, lo stato del ticket passa a “CHIUSO”.

2.8.2. Livelli di severità

Severità 1 (rosso). Bloccante. L'intera applicazione è indisponibile o le funzionalità critiche sono indisponibili.

Severità 2 (giallo). Non bloccante. Le funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili e c'è un impatto sull'operatività degli utenti. Nel caso di supporto sistemistico ed infrastrutturale: le funzionalità forniscono tempi di risposta inadeguati alla normale operatività utente (le transazioni vanno in timeout) oppure vengono visualizzati errori relativi all'allocazione di memoria o comunque altri errori tali da avere impatto sull'operatività dell'utente.

Severità 3 (verde). Pianificabile. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sull'operatività agli utenti. Nel caso di supporto sistemistico ed infrastrutturale: le

funzionalità non critiche sono indisponibili o rallentate, ma non c'è immediato impatto sull'operatività agli utenti.

2.8.3. Livelli di servizio

L'intervento richiesto dovrà essere reso disponibile a IIT entro i tempi concordati nella tabella di cui al 2.8.4.

2.8.4. Tempi di risoluzione ed analisi

	Supporto informativo.	Manutenzione correttiva	Manutenzione adattativa – normativa	Manutenzione Evolutiva	Manutenzione sistemistica e infrastrutturale
Codice	Tempo di risoluzione	Tempo di risoluzione	Tempo di Analisi	Tempo di Analisi	Tempo di risoluzione
1 (Rosso)	4 ore	4 ore	16 ore	16 ore	4 ore
2 (Giallo)	8 ore	8 ore	40 ore	40 ore	8 ore
3 (Verde)	16 ore	16 ore	80 ore	80 ore	16 ore

In merito alla tabella sopra riportata si precisa che per il conteggio dei tempi di risoluzione ed analisi si farà riferimento all'Orario di Servizio di cui al precedente paragrafo 2.5 o del maggior periodo indicato dall'Aggiudicatario nella propria offerta.

Per i primi 3 mesi dall'avvio del servizio, i tempi sopra riportati saranno considerati raddoppiati considerato lo sforzo richiesto al nuovo fornitore di comprendere le logiche del sistema implementato.

2.8.5. Penali

Il mancato rispetto dei termini previsti per il tempo di risoluzione ed analisi di cui al precedente paragrafo 2.8.4 classificherà il ticket in ritardo. Superata la soglia del 15% di ticket elaborati con il mancato rispetto dei termini elencati al paragrafo precedente, sarà applicata una penale pari all'uno per mille (1‰) del corrispettivo contrattuale per la media dei giorni di ritardo accumulati (ad. es: qualora su 100 ticket elaborati trimestralmente, 18 di essi riportassero un ritardo nell'elaborazione, si procederebbe al calcolo della media dei giorni di ritardo dei 18 ticket, successivamente si procederà all'applicazione della penale pari all'uno per mille alla media di giorni di ritardo).

Il mancato rispetto dei tempi legati alle seguenti casistiche prevede l'applicazione di una penale pari al **0,3%** per ogni giorno di ritardo maturato:

- Mancato rispetto del termine previsto dall'analisi funzionale di cui al paragrafo 2.5.1;
- Mancato rispetto del termine fissato dalla norma o, in caso di mancato accordo tra le Parti, del

termine di 30 giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla richiesta di IIT, di cui al paragrafo 2.5.4. Manutenzione adattativa-normativa;

- Mancato rispetto dei termini previsti nel piano di manutenzione preventiva, come concordati tra le Parti, per gli interventi di manutenzione preventiva di cui al paragrafo 2.5.7;
- Mancato rispetto del termine previsto per l'invio della reportistica sulla Prevenzione di cui al paragrafo 2.5.7;
- Mancato rispetto del termine previsto per l'invio della reportistica sui Servizi di cui al paragrafo 2.7;

Saranno applicate penali fino ad un massimo del 10% del valore contrattuale. Le penali applicate, per il conseguimento del limite del 10% del valore contrattuale, sono tra loro cumulabili.

3. Caratteristiche migliorative dei servizi e prevenzione

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuato sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95, co. 2, del D. Lgs. 50/2016. I concorrenti, pertanto, potranno proporre soluzioni migliorative dei servizi offerti che, sulla base dei criteri e dei relativi punteggi attribuibili di cui sotto, saranno oggetto di valutazione da parte di IIT.

Si rammenta altresì che, ai sensi dell'art. 95, comma 12, del D.Lgs. 50/2016 potrà, comunque, a suo insindacabile giudizio, sospendere e/o non effettuare l'esperimento della gara in oggetto, come pure revocarla o non assegnare i servizi oggetto del presente appalto e/o non addivenire alla stipula del conseguente contratto con l'Offerente risultato vincitore se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione alle prestazioni di cui al presente documento.

Il punteggio totale attribuito a ciascuna offerta ammessa a tale fase della procedura sarà costituito dalla somma del punteggio tecnico e di quello economico di cui alle tabelle sotto riportate.

3.1. Criteri di valutazione di natura tecnica (Busta – Offerta tecnica)

Il punteggio massimo attribuibile all'offerta tecnica, sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi, è pari a 70/100.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Nella colonna identificata dalla lettera Q sono riportati gli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio sulla base della formula indicata nella colonna "modalità di valutazione".

Nella colonna identificata dalla lettera D sono riportati gli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale. A ciascuno di questi elementi è attribuito un coefficiente (da moltiplicare poi per il punteggio massimo attribuibile in relazione al criterio), variabile tra zero e uno, da parte di ciascun commissario di gara. Il calcolo dei punteggi relativamente ai soli criteri di valutazione discrezionale verrà effettuato utilizzando la seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [W_i \cdot V(a)_i]$$

Dove:

$C(a)$ = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

$V(a)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero ed uno;

\sum_n = sommatoria.

I coefficienti $V(a)_i$ sono determinati mediante la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

CRITERI VALUTAZIONE		MODALITA DI VALUTAZIONE	D	Q	T
1	PRESENZA INFRASTRUTTURA DI MONITORAGGIO	Verrà valutata la presenza di una infrastruttura di monitoraggio collegata all'infrastruttura SAP di IIT che consenta l'impostazione di soglie ed alert automatici visibili e configurabili anche dal personale IIT.	5		
2	ORGANIZZAZIONE SERVICE DESK	Verrà valutata l'organizzazione del service desk in termini di: <ul style="list-style-type: none"> • Ruoli, seniority e risorse dedicate; • processo di escalation dei ticket; • uso di metodologie e knowledge based. 	5		
3	PROCESSO E STRUMENTI DI FORMAZIONE	Verrà valutata la metodologia formativa da parte dell'Aggiudicatario. In particolare, saranno valutati la metodologia di insegnamento, gli strumenti ed il materiale didattico utilizzato, le modalità di verifica dei risultati raggiunti, le modalità di raccoglimento dei feedback sulla formazione.	5		
4	PREGRESSA IMPLEMENTAZIONE MODULO SAP FM	Verrà valutata la pregressa esperienza nell'implementazione del modulo SAP FM in altre istituzioni della pubblica amministrazione	5		
5	PREGRESSA IMPLEMENTAZIONE ADEGUAMENTO NORMATIVO SU SIOPE e SIOPE +	Verrà valutata la pregressa esperienza nell'implementazione su SAP dell'adeguamento normativo su SIOPE e SIOPE +	5		
6	PREGRESSA INTERFACCIA SISTEMA SIAV/ARCHIFLOW	Verrà valutata la pregressa esperienza nell'implementazione dell'interfaccia tra SAP ed il documentale ARCHIFLOW.	5		

7	PREGRESSA INTERFACCIA SISTEMA ZUCCHETTI	Verrà valutata la pregressa esperienza nell'implementazione dell'interfaccia tra SAP ed il sistema ZUCCHETTI.	5		
8	MIGLIORAMENTO SLA	<p>Proposte migliorative rispetto ai tempi presenti nella tabella 2.8.4 (tempi di risoluzione ed analisi).</p> <p>Fermo restando che l'offerta non dovrà aumentare alcun tempo previsto, l'attribuzione dei punteggi relativi ai parametri precedenti avverrà attraverso la valutazione della sommatoria di tutti i tempi offerti presenti nella tabella 2.8.4. (la base di partenza è quindi 356 ore, derivante dalla somma di tutti i tempi)</p> <p>Per l'attribuzione dei relativi punteggi si applicherà la seguente formula prendendo in considerazione fino alla seconda cifra decimale senza arrotondamenti</p> <p>Punteggio = 5 * Sommatoria T off_min/ Sommatoria T off_i</p> <p>Dove: Sommatoria T off_i = sommatoria tempi offerti concorrente iesimo; Sommatoria T off_min = sommatoria minima tempi offerti.</p>		5	
9	REPORT ATTIVITA' ONLINE	Verranno assegnati 6 punti se la reportistica presente nel capitolo 2.7 sarà aggiornata in tempo reale e sarà presente anche su un portale web dedicato e liberamente consultabile dal personale IIT attraverso apposite credenziali. Il report dovrà essere disponibile entro 30 giorni naturali dall'inizio del contratto.			6
10	AMPLIAMENTO ORARIO EROGAZIONE SERVIZIO	<p>Proposta migliorativa rispetto al numero totale di ore settimanali di erogazione del servizio. Fermo restando che dovrà essere garantito l'Orario del Servizio previsto nel paragrafo 2.5, le ore giornaliere dovranno essere consecutive e l'offerta deve avere una granularità della mezzora. Il punteggio sarà attribuito mediante applicazione della seguente formula:</p> <p>Punteggio = 6* (Vi-Vcapit)/(Vmigliore - Vcapit)</p> <p>Dove: Vcapit è il numero minimo di ore settimanali (40 ore); Vi è il numero di ore settimanali proposto dall'iesimo concorrente; Vmigliore è il numero di ore settimanali più alto tra tutti quelli proposti.</p>		6	

11	MIGLIORAMENTO GIORNATE PRESSO IIT PER MANUTENZIONE ADATTATIVA - NORMATIVA	Proposte migliorative rispetto ai 50 giorni previsti nel paragrafo 2.5.4. Per l'attribuzione dei relativi punteggi si applicherà la seguente formula prendendo in considerazione solo numeri interi $Punteggio = 6 * G_{off_i} / G_{off_max}$ Dove: G_{off_i} = giorni offerti concorrente iesimo; G_{off_max} = massimi giorni offerti.		6	
12	MIGLIORAMENTO GIORNATE PRESSO IIT PER MANUTENZIONE EVOLUTIVA	Proposte migliorative rispetto ai 50 giorni previsti nel paragrafo 2.5.5. Per l'attribuzione dei relativi punteggi si applicherà la seguente formula prendendo in considerazione solo numeri interi $Punteggio = 6 * G_{off_i} / G_{off_max}$ Dove: G_{off_i} = giorni offerti concorrente iesimo; G_{off_max} = massimi giorni offerti.		6	
13	GIORNATE FORMAZIONE PERSONALE ICT	Verrà valutata la disponibilità dell'Aggiudicatario ad erogare giornate di formazione presso IIT al personale ICT senza alcun onere per IIT. La formazione potrà essere richiesta da parte di IIT per gli Ambiti e per gli Applicativi dei Servizi e della Prevenzione elencati ai paragrafi 2.2 e 2.3 di questo capitolato. Per l'attribuzione dei relativi punteggi si applicherà la seguente formula. $Punteggio = 6 * Giornate_i / G_{giornate_max}$ Dove: $G_{giornate_i}$ = giornate di formazione offerte dal concorrente iesimo; $G_{giornate_max}$ = massimo numero di giornate di formazione offerti.		6	
Totali			35	29	6
Totale 70 punti					

3.2. Criteri di valutazione di natura economica (Offerta Economica)

CRITERI VALUTAZIONE QUANTITATIVA	PUNTEGGIO
----------------------------------	-----------

Pagina 25 di 31

7	OFFERTA ECONOMICA	<p>Alla migliore offerta economica saranno assegnati 30 punti. Alle altre offerte sarà attribuito il punteggio secondo la seguente formula:</p> $P = PM \cdot (O/OM)$ <p>Dove: P = punteggio attribuito all'offerta; PM = punteggio massimo attribuibile; OM = offerta (ribasso percentuale) migliore; O = offerta (ribasso percentuale) da valutare.</p>	30
TOTALE PUNTEGGIO MASSIMO OFFERTA (Offerta Economica)			30

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la *[selezionare una delle formule di seguito indicate]*:

Formula con interpolazione lineare

$$C_i = Ra/R_{max}$$

dove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente *i*-esimo;

Ra = ribasso percentuale dell'offerta del concorrente *i*-esimo;

R_{max} = ribasso percentuale dell'offerta più conveniente.

4. Metodo per il calcolo dei punteggi

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi:

$$P_i = C_{ai} \times P_a + C_{bi} \times P_b + \dots + C_{ni} \times P_n$$

dove

P_i = punteggio concorrente *i*;

C_{ai} = coefficiente criterio di valutazione *a*, del concorrente *i*;

C_{bi} = coefficiente criterio di valutazione *b*, del concorrente *i*;

.....

C_{ni} = coefficiente criterio di valutazione *n*, del concorrente *i*;

Pa = *peso criterio di valutazione a;*

Pb = *peso criterio di valutazione b;*

.....

Pn = *peso criterio di valutazione n.*

Al risultato della suddetta operazione verranno sommati i punteggi tabellari, già espressi in valore assoluto, ottenuti dall'offerta del singolo concorrente.

Nel calcolo dei punti da assegnare gli stessi, qualora necessario, saranno troncati al quarto decimale. L'appalto sarà aggiudicato anche in presenza di una sola offerta formalmente valida, purché ritenuta conveniente e congrua da IIT.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, sarà collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio in relazione all'offerta tecnica.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, si procederà mediante sorteggio in seduta pubblica.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato. La c.d. "riparametrizzazione" si applica ai criteri di natura qualitativa nonché a quei criteri di natura quantitativa, la cui formula non consenta la distribuzione del punteggio massimo. La stazione appaltante procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto su un singolo criterio il massimo punteggio previsto per lo stesso e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente.

5. Relazione Tecnica

Al fine di agevolare le operazioni di valutazione, si richiede ai concorrenti di produrre una **relazione tecnica** contenente la propria offerta relativamente ai soli criteri:

- "Presenza Infrastruttura di Monitoraggio";
- "Organizzazione Service Desk";
- "Processo e strumenti di formazione".
- "Pregressa implementazione modulo sap fm"
- "Pregressa implementazione adeguamento normativo su siope e siope +"
- "Pregressa interfaccia sistema siav/archiflow"
- "Pregressa interfaccia sistema zucchetti"

Tale relazione dovrà essere debitamente sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante dell'offerente o da soggetto munito di apposita delega.

Dovrà quindi essere esposta, in modo compiuto ed esaustivo, la soluzione progettuale proposta per i soli

suddetti criteri di valutazione. Essa dovrà essere composta da un unico documento ed evidenziare tutti gli elementi che sono soggetti a valutazione tecnica.

E' facoltà dell'Aggiudicatario, nell'ambito del numero di pagine massimo consentito, completare con ulteriori informazioni la relazione tecnica allo scopo di fornire un progetto il più possibile chiaro ed esplicativo.

Si richiede ai concorrenti di predisporre la relazione tecnica, senza superare complessivamente 35 facciate, formato A4, carattere Times new roman 12, indice incluso, ed esclusi gli skill professionali. Si precisa che non saranno prese in considerazione eventuali schede tecniche o qualsiasi altro documento forniti a corredo della relazione tecnica.

La proposta presentata verrà valutata dalla Commissione appositamente nominata e, in caso di aggiudicazione, diventerà parte integrante del contratto.

Nessun elemento di carattere economico, o riconducibili all'offerta economica presentata ovvero da cui si possa evincere il contenuto della Busta – Offerta Economica, dovrà essere contenuto, a pena d'esclusione, nella Busta - Offerta Tecnica.

6. Durata del contratto

I Servizi oggetto del presente Capitolato Speciale dovranno essere resi per la durata di 24 (ventiquattro) mesi. IIT si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo per un ulteriore periodo massimo di 24 (ventiquattro) mesi. L'Aggiudicatario dovrà inoltre rendersi disponibile un mese prima dell'inizio dell'erogazione dei Servizi e della Prevenzione per il passaggio di consegne/analisi del sistema IIT per un periodo massimo di 30 gg/uomo.

7. Verifica di conformità

Le operazioni di verifica circa la conformità dei servizi forniti saranno effettuate in contraddittorio con l'Aggiudicatario e riguarderanno, tra l'altro, le seguenti attività:

- Verifica del possesso di tutti i requisiti tecnici minimi richiesti dal presente Capitolato Speciale, nessuno escluso;
- Verifica del possesso di tutte le migliorie offerte, nessuna esclusa.

Tali verifiche saranno effettuate sia nella fase iniziale del contratto che per tutta la fase esecutiva del contratto medesimo.

8. Termine del servizio ed affiancamento in uscita

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste all'Aggiudicatario nella fase finale del rapporto contrattuale per il passaggio delle consegne al subentrante designato da IIT (Aggiudicatario Entrante) e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nell'erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura di IIT.

Entro la scadenza del contratto l'Aggiudicatario si impegna a prestare l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi a IIT o all'Aggiudicatario Entrante per un periodo pari agli ultimi due mesi di contratto (in base alla disponibilità del nuovo Aggiudicatario entrante, per un max di 30 giorni/uomo).

La fase di conclusione contrattuale e di passaggio di consegne (Exit management), oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- diritti di proprietà intellettuale: accordi necessari, licenze, etc.;
- due diligence: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire all'Aggiudicatario che subentra, nonché la definizione degli altri obblighi e penalità previste;
- contratti e licenze;
- sicurezza;
- piano di comunicazione.

Di seguito si riporta una traccia dei contenuti e delle caratteristiche qualificanti dell'attività di Exit, che saranno gestite relativamente a:

- oggetto della transizione, attività e relative modalità di esecuzione;
- compiti e responsabilità di ciascuna delle parti.

Le caratteristiche qualificanti si riconoscono nei seguenti aspetti:

- Piano di Transizione:
 - le attività di affiancamento e rilascio sono specificate e governate da uno specifico Piano di Transizione, in cui saranno riportate tutte le attività previste in termini di tempi, risorse impiegate, punti di verifica e controllo dei risultati attesi, criteri di accettazione, i rischi, la cadenza degli incontri per la verifica dello stato di avanzamento delle attività;
- Responsabilità:
 - durante il periodo di affiancamento e migrazione al termine del Contratto, la responsabilità dei Servizi viene mantenuta dall'Aggiudicatario fino al termine previsto contrattualmente;
- Governo del processo:
 - L'Aggiudicatario assicura tutte le attività finalizzate a coordinare e verificare la corretta ed efficace esecuzione delle attività di Affiancamento e Rilascio nel rispetto dei termini concordati nonché la coerenza con i requisiti, i vincoli ed i termini stabiliti nei documenti contrattuali; a tale scopo viene individuata nel Project Manager la figura unica dell'Aggiudicatario che coordinerà tutte le attività e che si interfacerà con IIT ovvero con l'eventuale Aggiudicatario terzo subentrante;
- Continuità dei servizi:
 - al fine di garantire a IIT il mantenimento dei richiesti livelli di servizio da parte del subentrante, nel Piano di Transizione sono previste fasi di verifica e validazione sia del trasferimento di know-how che del rilascio della documentazione; altresì, contestualmente

al trasferimento delle conoscenze, si prevede un adeguato periodo di affiancamento delle risorse del subentrante nella operatività dell'Aggiudicatario uscente;

- Risorse professionali:
 - un gruppo di risorse dell'Aggiudicatario appositamente designato affiancherà le risorse di IIT e/o dell'Aggiudicatario subentrante per il trasferimento delle conoscenze sui servizi e sulle relative attività di gestione; il team (minimo 2 persone) sarà composto da personale già impegnato nell'erogazione dei servizi;
- Customer Care:
 - al fine di minimizzare l'impatto del passaggio di consegne dal vecchio al nuovo gestore dei servizi nei riguardi degli utenti del Sistema.

In particolare l'Aggiudicatario si deve impegnare a soddisfare i seguenti requisiti generali:

- durante la fase finale, fino al termine del periodo contrattuale, non vi saranno impatti o interruzioni del servizio causate specificamente dalle attività di passaggio di consegne;
- analogamente, in tale periodo, non vi saranno decadimenti dei livelli di servizio, specificamente imputabili al passaggio delle consegne e all'affiancamento del personale dell'Aggiudicatario uscente con quello dell'Aggiudicatario subentrante;
- nel medesimo periodo, dal punto di vista dell'utente finale, non vi saranno significativi cambiamenti, specificamente imputabili al passaggio delle consegne, che possano inficiare le attività operative.

Per quanto riguarda la presa in carico del servizio da parte del subentrante, L'Aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione, nelle modalità di seguito indicate, tutto il proprio personale responsabile e preposto ai servizi contrattualmente previsti, ad attività quali le seguenti:

- addestramento del personale subentrante, prevalentemente con affiancamento e in modalità on the job, finalizzato alla rapida acquisizione da parte di quest'ultimo delle conoscenze specifiche dei sistemi informativi e dei servizi oggetto del contratto;
- illustrazione della gestione del servizio e delle relative procedure di servizio in essere alla data e messa a disposizione di tutta la relativa documentazione.

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata da una parte alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra a mettere in grado il personale tecnico indicato da IIT ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione l'Aggiudicatario si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- fase di programmazione del passaggio di consegne:
 - predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ...) compresa la documentazione relativa ai ticket di manutenzione correttiva;

- riunione preparatoria con IIT;
- pianificazione incontri di passaggio delle consegne;
- fase di affiancamento:
 - consegna della documentazione per il passaggio di consegne;
 - effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
 - training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

Il Responsabile del Procedimento
Ing. Stefano Bencetti