

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
**Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e
supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0**

Capitolato Tecnico d'Appalto

**Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione
Correttiva, Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito
SAP ECC 6.0**

CIG : 7978066C53

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

INDICE

1	Contesto di riferimento.....	3
1.1	Presentazione della Società Committente.....	3
1.2	Contesto Tecnologico	4
1.3	Infrastruttura esistente	5
2	Prerequisito all'erogazione dei servizi: acquisizione iniziale delle conoscenze.....	6
2.1	Acquisizione iniziale delle conoscenze.....	8
2.2	Presa in carico del servizio	8
3	Oggetto della fornitura e modalità di erogazione del servizio.....	9
3.1	Dimensionamento	9
3.2	Servizi di base e realizzativi	9
3.2.1	Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD)	10
3.2.2	Manutenzione correttiva in garanzia	12
3.2.3	Servizio di Supporto Specialistico	13
3.2.4	Manutenzione Evolutiva (MEV)	13
3.2.5	Trasferimento del know-how	19
3.2.6	Aspetti dimensionali	20
3.2.7	Avvio nuova società	20
4	Documentazione.....	21
5	Risorse impiegate.....	21
5.1	Sostituzione delle risorse	21
5.2	Gradimento delle risorse.....	22
5.3	Referente Contrattuale.....	22
5.4	Figure professionali da utilizzare per l'erogazione dei servizi	22
5.4.1	SAP Project Manager	23
5.4.2	SAP Senior Consultant	23
5.4.3	SAP Technical Consultant	23
5.4.4	SAP ABAP Developer	24
6	Criteri di aggiudicazione	25
6.1	Punteggio complessivo	25
6.2	Criteri di assegnazione del punteggio dell'Offerta Tecnica A)	25
6.2.1	Clausola di sbarramento	30
6.2.2	Modalità di attribuzione del punteggio tecnico	30
6.3	Criteri di assegnazione del punteggio dell'Offerta Economica B)	31
7	Termini e condizioni della fornitura.....	32
7.1	Corrispettivo del contratto	32
7.2	Verifica di conformità delle prestazioni.....	32
7.3	Obblighi ed oneri dell'appaltatore	30
7.4	Risoluzione del contratto	31
7.5	Modalità di pagamento	31
7.6	Cauzione	31
7.7	Obblighi contrattuali	32
7.8	Penali	32
8	Tracciabilità dei pagamenti	32
9	Privacy	33
10	Foro competente e disposizioni finali	33

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

1 Contesto di riferimento

Brescia Mobilità S.p.A. (nel prosieguo "BSM"), nell'ambito di un progetto di evoluzione dei propri Sistemi Informativi a livello di Gruppo 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 BSM.

La gara ha per oggetto, per il sistema ERP SAP, l'affidamento delle seguenti attività:

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

per gli ambiti elencati nel paragrafo "Ambiti dei servizi e della Prevenzione" e per gli applicativi elencati nel paragrafo "Applicativi del Servizio e della Prevenzione".

Il supporto informativo, la manutenzione correttiva, la manutenzione adattativa-normativa, la manutenzione evolutiva, il supporto sistemistico ed infrastrutturale, d'ora in poi, per brevità, saranno chiamati tutti insieme anche "Servizi".

La manutenzione preventiva, d'ora in poi, 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 BSM si è posto di conseguire.

Requisito fondamentale per la partecipazione è essere in possesso di certificazione in ambiente SAP (essere SAP GOLD PARTNER) ed essere in possesso della certificazione ISO 9001 per il servizio oggetto dell'appalto.

La durata della fornitura è di 60 mesi con inizio dalla data di sottoscrizione del contratto.

1.1 Presentazione della Società Committente

Brescia Mobilità S.p.A. (la SOCIETA' o il COMMITTENTE) ha in affidamento, in base a contratti di servizio sottoscritti, oltre alla gestione contabile e amministrativa propria, anche quella delle società Brescia Trasporti Spa, Metro Brescia Srl e Brescia Infrastrutture Srl.

Brescia Mobilità ha investito in maniera molto significativa sul miglioramento della qualità erogata e percepita dei propri servizi da parte degli utenti, da un lato attraverso l'introduzione di un nuovo modello di servizio, basato su un più spiccato presidio del territorio, dall'altro attraverso la messa in campo di una serie di progetti di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei propri processi tra i quali:

- standardizzazione dei processi amministrativo-contabili, con conseguenti miglioramenti nel governo degli stessi;
- tempestiva disponibilità di informazioni a supporto delle decisioni del management aziendale;
- miglioramento della qualità dei dati amministrativo-contabili mediante l'adozione di un sistema di controllo interno fortemente basato su controlli automatici insiti nelle logiche di un sistema ERP;
- integrazione delle informazioni lungo l'intera filiera dei processi, con il superamento delle inefficienze legate alle duplicazioni di attività di data entry e dei rischi di ridondanza dei dati
- riduzione dei tempi di attraversamento dei processi con significativi benefici anche sulle attività di closing annuale ed infrannuale;
- tracciabilità a sistema di tutti gli eventi con rilevanza amministrativo-contabile.

In considerazione del peculiare inquadramento giuridico e della disciplina normativa di riferimento di Brescia Mobilità Spa e delle altre società sopra indicate, il Sistema Informativo SAP è stato implementato in modo tale da supportare i processi amministrativo contabili e di controllo nel rispetto delle specifiche esigenze funzionali di dettaglio di seguito definite.

L'aggiudicatario fornirà i servizi richiesti, secondo le modalità ed alle condizioni espresse nel presente Capitolato

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

Speciale Tecnico (CST). Dovrà operare inoltre in stretta collaborazione con le altre imprese alle quali Brescia Mobilità affida progetti e responsabilità correlate, in particolare con:

- Le imprese alle quali ha affidato la realizzazione e/o gestione di progetti informatici applicativi di supporto (sistemi di area);
- Le imprese affidatarie per l'erogazione di servizi tecnologici fondamentali o rilevanti per l'operatività.

Risulta, infatti, evidente che il sistema informativo oggetto dell'appalto (Sistema Contabile), deve integrarsi con il resto dei sistemi informatici del Gruppo Brescia Mobilità.

Durante tutto l'arco temporale dell'appalto, l'Impresa aggiudicataria dovrà adeguare il servizio offerto sia alle nuove esigenze di servizio del committente che allo stato di evoluzione degli standard informatici, attraverso le necessarie modifiche da apportare e richieste di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio offerto. Inoltre, il servizio si configura come continuativo in particolari periodi dell'anno (giorni festivi inclusi) in corrispondenza di particolari esigenze del committente.

Brescia Mobilità, pur confermando come prioritaria l'esigenza di continuità nell'erogazione dei servizi, intende garantire una costante e continua evoluzione del Sistema Informativo Contabile con particolare riferimento agli adeguamenti normativi, organizzativi e tecnologici occorrenti nel corso del periodo di affidamento, nel rispetto della sicurezza ed affidabilità dei sistemi informatici.

1.2 Contesto Tecnologico

Le società gestite su SAP da BSM per conto del Gruppo sono allo stato attuale 4: Brescia Mobilità, Brescia Trasporti, Metro Brescia, Brescia Infrastrutture.

Il sistema di Brescia Mobilità si basa principalmente sulla piattaforma SAP ECC 6.0 e su una serie di sistemi "accessori".

L'ambito applicativo del sistema è la piattaforma SAP ECC ERP ovvero un sistema informatico innovativo che ha consentito di realizzare una integrazione per processi tra le varie funzioni organizzative dedite all'analisi e alla rilevazione dei fatti amministrativi coinvolte. Questo ha permesso di ottenere e garantire:

- un sistema informatico unico e integrato tra le varie aree organizzative che utilizzano il sistema;
- unicità, omogeneità, sicurezza e trasparenza dei dati;
- efficienza dei processi di gestione e razionalizzazione dei flussi di informazione con altri sistemi (vedi es.: gestione paghe).

Per supportare la gestione dei processi amministrativi all'interno di SAP sono state sviluppate, nel rispetto del nucleo di funzionalità standard, procedure personalizzate allo scopo di automatizzare e supportare quanto più possibile i vari passaggi dei processi amministrativi tipici. Le personalizzazioni sono state implementate a livello di dati di input richiesti nella gestione delle diverse tipologie di documenti contabili, a livello di controlli formali e sostanziali che devono essere effettuati a fronte di operazioni contabili e a livello di presentazione, sia a video che a stampa. Le funzioni consentono in generale, così come previsto da SAP Standard, di registrare i documenti contabili strutturandone le informazioni e l'annullamento, ovvero storno, che non è mai una cancellazione fisica, ma sempre una cancellazione logica.

Tutte le operazioni contabili registrate sono monitorate e tracciate dal Sistema Contabile nel tempo in maniera tale da consentire le attività di audit interno ed esterno.

I moduli di SAP che sono stati attivati nel corso degli anni sono:

- Financial Accounting (FI)
 - SAP FI-GL - General Ledger (NEW GL)
 - SAP FI-AP - Accounts Payable
 - SAP FI-AR - Account Receivable
 - SAP FI-BL – Bank Accounting
- Asset Accounting (AA)
- Controlling (CO)

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

- SAP CO-CEA - Cost Element Accounting
- SAP CO-CCA - Cost Center Accounting
- SAP CO- Internal Orders
- SAP CO-PA- Profitability Analysis
- SAP CO-PCA- Profit Center Accounting
- Material management (MM)
 - SAP MM-PUR - Purchasing
 - SAP MM-IM - Inventory Management
 - SAP MM-WM - Warehouse Management
 - SAP MM-IV - Invoice Verification
 - SAP MM-IS - Information System
- Sales & distribution (SD)
 - SAP SD-MD - Master Data
 - SAP SD-SLS - Sales
 - SAP SD-BIL - Billing
 - SAP SD-SIS - Sales Information System
 - SAP LE - Logistic Execution
- Plant maintenance (PM)
- Funds Management (PSM-FM) attivato sia per i costi che per i ricavi

Principali interfacce tra SAP e i sistemi periferici:

- Conservazione documentale e sostitutiva con l'applicativo Archiflow della società SIAV
- Fatturazione PA attraverso il portale IX della società Abletech
- Reportistica direzionale attraverso l'applicativo Qlik
- Interfaccia con un sistema proprietario per la gestione delle casse dei parcheggi
- Interfaccia con un sistema proprietario WEB based per la gestione degli abbonamenti
- Interfaccia con sistema di workflow esterno per la gestione dell'iter di approvazione delle delibere (Archiflow)
- Interfacce con il sistema paghe
- Interfacce con i sistemi di bigliettazione
- Interfaccia con sistema radiofrequenza per gestione del magazzino

Nel corso degli anni su SAP sono attivate procedure standard /sviluppati programmi ad hoc per la gestione di problematiche relative alla pubblica amministrazione

1.3 Infrastruttura esistente

L'infrastruttura informatica del Gruppo Brescia Mobilità mette a disposizione risorse per la gestione di tre server dedicati a SAP. I server sottendono alle funzioni di sviluppo, di test e di produzione, come previsto dalle best-practise di SAP stesso, il cui impiego deve essere in conforme alle procedure di manutenzione evolutive (MEV) descritte al paragrafo 3.2.

Le caratteristiche tecniche relative ai server menzionati sono sintetizzate nella seguente tabella:

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

Host name	OS	Type	C P U	C O R E	RAM (GB)	HDD1 (GB)		HDD2 (GB)		HDD3 (GB)		HDD4 (GB)		HDD5 (GB)		HDD6 (GB)	
						Assig ned	Free	Assig ned	Free	Assig ned	Free	Assig ned	Free	Assig ned	Free	Assig ned	Free
prodsap.bsmobilita.lan	Windows Server 2012 R2	Virtual (VMWare)	2	6	12	66	44	50	44	30	5	300	133	20	16	200	79
svilsap.bsmobilita.lan	Windows Server 2012 R2	Virtual (VMWare)	2	4	8	60	35	300	135	50	44	25	0,5	20	18	147	69
testsap.bsmobilita.lan	Windows Server 2012 R2	Virtual (VMWare)	2	6	12	60	44	300	153	48	42	30	0,6	20	13	100	45

Su ogni server è installato un database Oracle le licenze del quale sono regolamentate con la modalità "embedded" all'interno delle licenze SAP.

Il Sistema SAP utilizza una architettura Client-Server. Gli utenti accedono all'applicazione residente su un Server centrale attraverso una Graphic User Interface (GUI) installata sui singoli client.

Alla data di redazione di questo document sono in uso 59 licenze suddivise tra utenze Professional e Limited Professional.

Per motivi di servizio il Committente si riserva la possibilità di modificare in qualsiasi momento le succitate caratteristiche. Deve essere cura del Fornitore verificare che quanto indicato sia conforme al servizio che intende erogare e darne comunicazione al Committente.

Ambienti

Il ciclo di vita dei progetti afferenti il Sistema Informativo Contabile prevede l'impiego di tre ambienti:

- 1.Sviluppo
- 2.Test
- 3.Esercizio

2. Prerequisito all'erogazione dei servizi

Gli elementi descritti in questo capitolo rappresentano, a pena d'esclusione, i requisiti minimi richiesti per i Servizi e la 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.

Ambiti nei Servizi e della Prevenzione

Gli ambiti coinvolti nei servizi e nella prevenzione, d'ora in poi chiamati per brevità ambiti, sono:

- Financial Accounting (FI)
 - SAP FI-GL - General Ledger (NEW GL)
 - SAP FI-AP - Accounts Payable
 - SAP FI-AR - Account Receivable
 - SAP FI-BL – Bank Accounting
- Asset Accounting (AA)
- Controlling (CO)
 - SAP CO-CEA - Cost Element Accounting
 - SAP CO-CCA - Cost Center Accounting

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

- SAP CO- Internal Orders
- SAP CO-PA- Profitability Analysis
- SAP CO-PCA- Profit Center Accounting
- Material management (MM)
 - SAP MM-PUR - Purchasing
 - SAP MM-IM - Inventory Management
 - SAP MM-WM - Warehouse Management
 - SAP MM-IV - Invoice Verification
 - SAP MM-IS - Information System
- Sales & distribution (SD)
 - SAP SD-MD - Master Data
 - SAP SD-SLS - Sales
 - SAP SD-BIL - Billing
 - SAP SD-SIS - Sales Information System
 - SAP LE - Logistic Execution
- Plant maintenance (PM)
- Funds Management (PSM-FM) attivato sia per I costi che per I ricavi
- Profilazione SAP
- Job SAP
- LSMW SAP
- Query e report SAP
- SAP BW (SAP Business Information Warehouse)
- ABAP e Custom SAP
- Interfacce
- Cruscotti direzionali
- Attività sistemistica ed infrastrutturale

Relativamente agli ambiti sopra elencati si precisa che:

- Per "Profilazione SAP", si intendono i profili utenti ECC, BW ed eventuale Portale;
- Per "ABAP e Custom SAP" si intendono tutti i programmi ABAP custom in uso ed a disposizione di BSM ed i relativi oggetti coinvolti nonché quelli che saranno realizzati dall'aggiudicatario durante l'erogazione dei Servizi. Le modifiche ai programmi custom, così come i nuovi programmi custom che saranno realizzati dall'Aggiudicatario nell'esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato, 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 Transform Load);
- Per interfacce si intendono:
 - o SAP con i sistemi di conservazione documentale e sostitutiva (ad oggi Archiflow della società SIAV);
 - o SAP con i sistemi di fatturazione PA attraverso il portale IX della società Abletech;
 - o SAP con i sistemi di reportistica direzionale attraverso l'applicativo Qlik
 - o SAP con il sistema proprietario per la gestione delle casse dei parcheggi
 - o SAP con il sistema proprietario WEB based per la gestione degli abbonamenti
 - o SAP con il sistema di workflow esterno per la gestione dell'iter di approvazione delle delibere (ad oggi Archiflow)
 - o SAP con il sistema paghe o rilevazione mense
 - o SAP con i sistemi di bigliettazione
 - o SAP con il sistema radiofrequenza per gestione del magazzino

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

- o SAP con il nuovo sistema (a diventie) per la fatturazione elettronica per le PA
- o SAP e alter soluzioni a divenire intermedie o meno da un orchestratore di servizi;
- per Cruscotti direzionali si intendono i cruscotti sviluppati negli ambienti SAP Business Warehouse (se attivato) e SAP BusinessObject Dashboard (se attivati) che presentano una collezione di Key Performance
- Indicators calcolati a partire dai moduli SAP sottostanti e/o alimentati da sorgenti dati esterne tra cui ad esempio le interfacce: WSDLS, csv, linked server MS-SQLServer, etc.).

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
- SAP NWBC
- Portale SAP
- SAP BW
- Sap Solution Manager
- Sap WebDispatcher (utilizzato per la pubblicazione verso internet)
- SAP Content Manager (DMS)
- Business Object (BO)

2.1 Acquisizione iniziale delle conoscenze

Il Fornitore, all'inizio del periodo contrattuale, dovrà effettuare un'attività di acquisizione iniziale delle conoscenze sul Sistema oggetto dei servizi, operando i necessari approfondimenti sugli elementi tecnologici e organizzativi che caratterizzano il contesto generale nel quale dovrà operare. Tali attività sono totalmente a carico del Fornitore. La stima iniziale delle giornate previste per l'acquisizione iniziale delle conoscenze ammonta a massimo 10 giornate che dovranno essere erogate in giorni lavorativi consecutivi. Tali giornate sono comunque da intendersi non comprese nelle giornate/anno di cui al capitolo 3.1 del presente capitolato tecnico. La data di inizio e di fine dell'attività di cui al presente capitolo saranno obbligatoriamente definite in fase contrattuale. La data di inizio non dovrà comunque essere superiore a 30 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto stesso.

Al completamento delle attività in oggetto il Fornitore dovrà redigere e presentare a Brescia Mobilità, entro 3 giorni dalla chiusura di tale attività, un "Verbale di completamento dell'acquisizione iniziale delle conoscenze". Tale Verbale dovrà sottoscrivere con il referente della SOCIETA' e responsabile del contratto, un "Verbale di completamento dell'acquisizione iniziale delle conoscenze".

2.2 Presa in carico del servizio

La data di inizio Presa in Carico dovrà essere obbligatoriamente definita nel contratto; per tutta la durata di tale servizio il nuovo fornitore affiancherà il precedente affidatario.

Massima attenzione dovrà essere posta nella pianificazione e nell'esecuzione del subentro al fine di assicurare la continuità della prestazione dei servizi al termine della Presa in Carico del servizio che non dovrà comportare oneri per Brescia Mobilità.

Al momento della Presa in Carico, il Fornitore si impegna a definire un Repository di progetto centralizzato contenente tutti gli elementi del patrimonio applicativo della fornitura. Il Fornitore si impegna a gestire, aggiornare e mantenere tale Repository, costituente l'inventario di tutto il SW, sia a partire dal caricamento della baseline del software ad inizio del periodo contrattuale e di tutte le relative variazioni che intercorrano durante il periodo di validità contrattuale, sia quello che svilupperà nell'ambito di questa fornitura.

Sono a carico del Fornitore tutte le attività necessarie per acquisire le conoscenze sui sistemi, rientranti nell'ambito

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

del presente servizio, indispensabili per poter erogare, in modo efficace ed efficiente e con piena responsabilità del risultato, i servizi richiesti.

Brescia Mobilità, prima dell'effettiva presa in carico del servizio da parte dell'Impresa, si riserva di verificare l'idoneità dell'infrastruttura e delle procedure predisposte durante la fase di allestimento.

3 Oggetto della fornitura e modalità di erogazione del servizio

La fornitura riguarda diverse tipologie di servizio, ognuna delle quali prevede le seguenti modalità di valorizzazione contrattuale del corrispettivo definite a consumo, con individuazione di task realizzativi soggetti a specifica valutazione di impegno professionale ed economica, a scalare da una disponibilità budgetaria predefinita.

All'interno dell'Offerta Tecnica, il Fornitore dovrà produrre una propria descrizione dei singoli servizi, specificando in dettaglio le modalità di erogazione, i profili professionali coinvolti e gli strumenti utilizzati.

3.1 Dimensionamento

La tabella seguente riassume il dimensionamento dei servizi, descritto nei paragrafi seguenti.

Descrizione Servizio	Quantità GGP/anno	Tipo Corrispettivo
Manutenzione Adeguativa (MAD) e Correttiva (MAC)	90	Consumo
Supporto specialistico	30	Consumo
Manutenzione Evolutiva (MEV)	30	Consumo

Le giornate, considerate pari ad 8 (otto) ore lavorative, saranno erogate, anche in frazioni di giornata (minimo mezza giornata, pari a 4 – quattro ore lavorative), anche presso le sedi di Brescia Mobilità Spa o delle altre società così come al punto 1.1 ove espressamente richiesto dalla committente.

Gli importi sono da ritenersi omnicomprensivi di tutti i costi di trasferta presso gli uffici di Brescia.

Di seguito si riportano le descrizioni dei servizi oggetto della fornitura.

3.2 Servizi di base o realizzativi

I Servizi di base si riferiscono alla realizzazione, all'evoluzione, all'adeguamento, alla modifica di un prodotto/sistema/applicazione software ad hoc volto a soddisfare le esigenze espresse dall'Amministrazione. In particolare, rappresentano l'insieme dei servizi e delle attività volti ad assicurare lo sviluppo del Sistema Informativo Contabile.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di funzionalità.

I Servizi di Base si articolano come segue:

- Servizi di Manutenzione Correttiva (MAC), Adeguativa (MAD), Migliorativa ed Evolutiva (MEV)
- Supporto specialistico

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

L'Amministrazione si riserva il diritto di decidere se una attività rientra nello Sviluppo o nella manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa o evolutiva, qualora tale classificazione non sia immediata.

3.2.1 Manutenzione Correttiva (MAC) e Manutenzione Adeguativa (MAD)

La Manutenzione Correttiva (MAC) comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio, in qualunque forma questi si presentino. La Manutenzione Correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo e il collaudo, devono essere risolti dal servizio di Manutenzione Correttiva.

In presenza di un difetto sull'ambiente SAP Standard l'Impresa dovrà verificare la presenza di una Nota Oss che risolva la problematica ed applicarla ovvero, in mancanza di detta Nota, comunicare a Brescia Mobilità la necessità di apertura di un ticket nei confronti di SAP e dovrà, nei limiti consentiti, intervenire per risolvere il problema riscontrato.

La Manutenzione Adeguativa (MAD) comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

La MAD comprende in particolare le seguenti attività:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno;
- adeguamenti necessari per aggiornamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti dovuti a variazioni della struttura organizzativa di Brescia Mobilità (e delle altre società) sia a livello di MacroStruttura che a livello di MicroStruttura Aziendale;
- adeguamenti della profilazione utente dovuti a cambiamenti di condizioni di contorno (compresa la variazione della struttura organizzativa)
- modifiche a carattere non funzionale.

Le attività del servizio di Manutenzione Correttiva seguono una modalità di erogazione di tipo ad evento e sono caratterizzate da una non continuità tra una richiesta e la successiva e non sono sempre pianificabili. Nell'erogazione del servizio in oggetto il Fornitore dovrà comunque:

- garantire che le attività MAD, MAC e MEV, possano essere eseguite su richiesta insindacabile del referente della Società committente, on site presso la sede di Brescia Mobilità, da parte di uno o più componenti del team di lavoro (la cui composizione viene definita al successivo paragrafo 3.6), in grado di rispondere alle esigenze dettate dalle problematiche evidenziatesi e che necessitano dell'intervento di manutenzione, per tutta la durata del periodo contrattuale nei modi e nei termini di seguito specificati (SLA);
- garantire una struttura costituita da tecnici competenti sui moduli applicativi di SAP implementati (FI, FM, AA, CO, MM, PM, SD, PSM-FM)
- prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse nonché attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze e dei livelli di servizio.

La **Manutenzione Correttiva** dovrà essere svolta, nel rispetto dei livelli di servizio (SLA) definiti nella tabella di seguito allegata:

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

Gravità problematica	Descrizione problematica	Tempo di presa in carico della problematica	Tempo di risoluzione
Alta	Il problema causa il blocco delle operazioni relativamente ad una transazione, o ad un insieme di funzionalità. Le attività di correzione devono essere pianificate immediatamente e affrontate con il massimo delle disponibilità per risolverle al più presto.	1 ora	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 3 (tre) ore lavorative a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Media	Il sistema è impattato in misura limitata dal problema e le ordinarie attività operative possono procedere senza impatti sul business e/o conseguenze legali/fiscali. Le attività di correzione devono essere pianificate immediatamente con la possibilità di programmazione temporale	3 ore	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 8 (otto) ore lavorative a partire dal momento in cui ha in carico il malfunzionamento.
Bassa	Non vi sono impatti previsti sull'operatività del sistema, ma le attività in oggetto sono da correggere o migliorare. Il tempo di intervento può essere pianificato.	1 giorno lavorativo	Il Fornitore si impegna a compiere ogni sforzo possibile per risolvere il problema o trovare un workaround entro 2 (due) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

Nei casi venga applicato come soluzione iniziale della problematica un workaround il fornitore si impegna a chiudere definitivamente il problema, con la soluzione finale, entro e non oltre i 5 gg lavorativi successivi alla presa in carico della chiamata che si è risolta con il workaround.

Eventuali livelli migliorativi contenuti in offerta, sono da considerarsi già remunerati nel corrispettivo globale della fornitura.

Rientrano nel servizio di Manutenzione Correttiva anche la risoluzione di eventuali difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo e collaudo del sistema, nonché l'opportuno aggiornamento della documentazione esistente così come

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

richiesto nel paragrafo di riferimento del presente capitolato.

Si precisa che con cadenza mensile sarà onere del Fornitore inviare un Rapporto dei Livelli di Servizio con indicazione degli interventi effettuati e i tempi di ripristino/risoluzione delle segnalazioni con riferimento a tutte le attività comprese nell'ambito della Manutenzione Correttiva.

3.2.2 Manutenzione Correttiva in garanzia

Comprende tutti gli interventi in garanzia volti all'eliminazione dei malfunzionamenti del sistema, ovvero al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori o incongruenze, a seguito di interventi effettuati sul sistema SAP.

La validità della Manutenzione Correttiva in garanzia è di 12 mesi dalla data di avvio in esercizio dello sviluppo, senza alcun onere aggiuntivo per la Società.

I malfunzionamenti del software verranno notificati dalla Società al Fornitore con una comunicazione di rilevazione di errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi,
- il livello di impatto sull'operatività del sistema distinto tra:
 - anomalia bloccante, se impedisce all'utente l'uso dell'applicazione;
 - anomalia non bloccante, se comporta malfunzionamenti che non impediscono all'utente l'uso dell'applicazione.

Il Fornitore, ricevuta la comunicazione di rilevazione errore, dovrà far pervenire alla Società una comunicazione con l'indicazione dei tempi previsti per la risoluzione dell'anomalia (previsione di fine intervento).

Il Fornitore procederà quindi alla rimozione dell'anomalia ed effettuato l'intervento farà pervenire alla Società la comunicazione di risoluzione anomalia, in cui dovranno essere indicati la data e l'ora di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

L'accettazione della soluzione applicata dall'Impresa è subordinata alla verifica da parte della Società stessa. Qualora la soluzione non sia ritenuta accettabile, la Società ne darà comunicazione e il Fornitore sarà tenuto a rimuoverla sempre e comunque nel rispetto dei tempi previsti e senza ulteriori oneri per la Società. Ogni attività di Manutenzione Correttiva deve garantire la non regressione del sistema. In tal senso, è fatto obbligo al Fornitore di garantire il buon esito di questi interventi. Inoltre, ogni manutenzione correttiva che preveda l'implementazione di un nuovo codice custom o la modifica di un codice già presente, richiede la creazione o la modifica di nuovi casi di test e la loro integrazione negli script di test automatico.

Sia per le anomalie bloccanti sia per quelle non bloccanti, qualora il tempo stimato di risoluzione non rientri nei livelli di servizio previsti, dovrà essere adottata una soluzione temporanea accompagnata dalla pianificazione dell'intervento definitivo. L'eventuale soluzione temporanea deve garantire il ripristino delle funzionalità del servizio e dovrà comunque essere eseguita nel rispetto del livello di servizio previsto per l'anomalia originaria.

Dovranno essere rispettati i seguenti livelli di servizio (KPI):

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

Indicatori (KPI)	Livelli di servizio
Tempestività di risoluzione dell'anomalia software	<input type="checkbox"/> per le anomalie bloccanti: o presa in carico della segnalazione entro 1 ora lavorativa o risoluzione dell'anomalia entro 2 ore dalla presa in carico <input type="checkbox"/> per le anomalie non bloccanti: o presa in carico della segnalazione entro 1 ora lavorativa; o risoluzione dell'anomalia entro 6 ore dalla presa in carico.
Pianificazione interventi definitivi	<input type="checkbox"/> 98% di rispetto delle date pianificate per l'intervento definitivo da effettuarsi per tutte le anomalie oggetto di soluzione temporanea.

Le percentuali indicate verranno determinate sul totale degli interventi richiesti con periodi di osservazione consecutivi della durata di 3 mesi solari a decorrere dalla data di stipula del Contratto.

3.2.3 Servizio di Supporto Specialistico

Il Sistema Informativo Contabile rappresenta un sistema in continua trasformazione evolutiva, sia per ragioni funzionali (nuove esigenze connesse all'azione di Brescia Mobilità) sia per ragioni fisiologiche (crescita degli ambiti di utilizzo di applicazioni esistenti), sia per ragioni normative (nuove regole imposte dall'interno o dall'esterno), sia, infine, per ragioni di adeguamento tecnologico (superamento delle inevitabili obsolescenze del software utilizzato).

Pertanto, il Servizio di Supporto Specialistico di cui al presente Capitolato prevede una serie di attività finalizzate a consentire al Sistema Informativo Contabile di evolvere verso soluzioni innovative. Gli obiettivi del servizio sono, sostanzialmente, i seguenti:

- definizione e attuazione degli interventi necessari a rendere operativa l'evoluzione dei processi, delle procedure, e delle modalità gestionali che caratterizzano il contesto organizzativo di riferimento.
- attività di accompagnamento e supporto all'introduzione di nuovi modelli, in termini di comunicazione, formazione e supporto operativo agli utenti (Change Management).
- ulteriori esigenze di analisi funzionali e tecniche nonché studi fattibilità con analisi costi/benefici, necessari per consentire a Brescia Mobilità di porre in essere progetti evolutivi che consentano al proprio sistema informativo contabile di mantenersi costantemente al passo con i propri obiettivi.

3.2.4 Manutenzione Evolutiva (MEV)

La Manutenzione Evolutiva è finalizzata alla realizzazione di ulteriori funzionalità volte a soddisfare le esigenze dell'utente. Tale realizzazione riguarda l'inserimento di nuove funzionalità informatiche non presenti nell'attuale sistema e relative interfacce e/o la modifica delle funzioni previste dalla attuale architettura.

La MEV comprende, altresì, le attività di parametrizzazione e personalizzazione del sistema. La parametrizzazione consiste nell'aggiornamento e controllo della configurazione del prodotto software in base ai requisiti dell'utente.

La personalizzazione consiste nella creazione ed integrazione nel sistema di funzionalità che offrono valore aggiunto.

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

In generale, l'obiettivo del Servizio MEV è quello di dotare il sistema SAP della Società di nuove applicazioni e/o funzionalità e/o interfacce, compatibili con quelle già esistenti, che siano:

- fruibili dall'utente finale
- mantenibili, gestibili e documentate secondo gli standard definiti
- in linea con i requisiti richiesti dall'utente.

La MEV comprende in particolare le seguenti attività:

- analisi tecnica e predisposizione delle Specifiche Tecniche
- sviluppo del software
- redazione delle specifiche dei Test
- esecuzione dei Test (unit test/regression test) e redazione dei Test Report
- redazione dei Manuali Utente e Manuale di Gestione
- attività di formazione e change management sulle nuove soluzioni applicative sviluppate

Costituisce parte integrante dell'attività di Manutenzione Evolutiva la garanzia sulla fornitura, per tutte le componenti realizzate/personalizzate, fino a 1 (uno) anno oltre la scadenza del Contratto; si ricorda che tutte le attività atte a risolvere anomalie o bugs delle componenti realizzate/personalizzate dal fornitore rientrano nella Manutenzione Correttiva in Garanzia e sono quindi normate come descritto nell'apposito paragrafo.

La Manutenzione Evolutiva verrà effettuata secondo modalità progettuali che prevedono la suddivisione in fasi delimitate da milestone.

La tabella che segue riporta per ciascuna fase, gli attori e gli eventi (milestone) che determinano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

Owner	Milestone	Fasi	Descrizione
SOCIETA'	Attivazione		Comunicazione di nuove esigenze "Requisiti Funzionali"
SOCIETA'/Fornitore		Definizione	Valutazione tecnico economica
SOCIETA'	Accettazione		Accettazione della valutazione tecnico economica
Fornitore		Pianificazione	Messa in pianificazione dell'intervento
SOCIETA'	Autorizzazione		Autorizzazione all'avvio delle Attività
Fornitore		Analisi e Disegno	Definizione del modello operativo di funzionamento e definizione delle scelte di customizing
SOCIETA'	Approvazione		Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
Fornitore	Consegna		Rilascio dei prodotti previsti, sia intermedi (di fase) che finali

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

Fornitore		Realizzazione	Realizzazione dell'intervento
SOCIETA'		Collaudo	Collaudo dell'intervento realizzato
SOCIETA'	Accettazione		Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo
Fornitore		Formazione	Formazione applicativa e change management sull'intervento realizzato
Fornitore		Esercizio	Passaggio in esercizio dell'intervento realizzato

Ogni intervento di MEV viene attivato dalla Società tramite comunicazione al Fornitore (Attivazione) che potrà essere effettuata con e-mail, verbale o altra modalità concordata.

La fase di Definizione è volta ad identificare le esigenze di sviluppo evolutivo degli utenti al fine di giungere in tempi brevi alla definizione dell'ipotesi di soluzione e alla pianificazione delle modalità realizzative.

Si richiede un'alta interazione con il personale della SOCIETA' al fine di pervenire in tempi brevi alla formalizzazione completa dell'intervento da realizzare. I requisiti verranno forniti dal Referente applicativo della SOCIETA' e ove necessario l'attività di raccolta dei requisiti potrà richiedere l'interazione con gli utenti. Sulla base dei requisiti indicati il Fornitore farà una valutazione d'impatto con indicazione del numero di giorni uomo pianificati (effort) e del costo a corpo dell'intervento e giorni di *elapsed* previsti per la realizzazione dell'intervento. Al termine della fase il Fornitore consegnerà alla SOCIETA', rispetto dei livelli di servizio (SLA) definiti di seguito, la Valutazione tecnica economica. Il dimensionamento degli interventi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato in Giorni/Uomo; nel caso siano previste figure diverse dovranno essere indicate i gg/uomo per ogni figura coinvolta nel progetto. La valutazione tecnica economica dovrà tener conto, nello stimare l'effort, di tutte le giornate necessarie dalla fase di Analisi e Disegno alla fase di delivery in produzione (fase d'esercizio) includendo quindi le giornate di collaudo.

Nel caso in cui, durante le fasi successive all'Analisi e Disegno, la SOCIETA' richieda modifiche alle funzionalità previste, o comunque requisiti che possono comportare variazioni di impegno superiori al 10% rispetto alla previsione iniziale, occorre procedere ad una nuova stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere approvata dalla SOCIETA', e che sarà assunta in luogo della stima effettuata in fase di Definizione.

La fine della fase è rappresentata dalla Autorizzazione della SOCIETA' a procedere nelle attività, secondo la stima e la pianificazione proposte. A seguito di tale autorizzazione che verrà formalizzata con le modalità concordate, il Fornitore provvederà a pianificare l'intervento e comunicare la data di fine lavori prevista.

Solo a seguito di Autorizzazione il Fornitore potrà procedere alle successive fasi di Analisi, Disegno, Realizzazione e Collaudo.

Lo sviluppo e la realizzazione di un intervento di MEV vengono considerati dal committente come un progetto "chiavi in mano" quindi nessuna ulteriore giornata sarà riconosciuta dalla SOCIETA' al fornitore in caso di superamento dell'effort stimato e rivisto in fase di definizione dell'intervento.

La fase di Analisi e Disegno è volta a definire in modo completo ed esaustivo l'applicazione da realizzare, sia per quanto riguarda gli aspetti funzionali che tecnici.

Gli obiettivi della fase di Analisi e Disegno sono:

- descrivere formalmente il sistema da sviluppare, in termini di esigenze funzionali dell'utenza e di esigenze non funzionali, in modo chiaro, esaustivo e sistematizzato, dettagliandone anche le caratteristiche di implementazione;

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

- permettere alle strutture applicative e tecniche della SOCIETA' di condividere le scelte effettuate e verificare che la soluzione descritta soddisfi alle esigenze espresse;
- definire le modalità con cui verranno svolte le verifiche e progettarle;
- effettuare le scelte di customizing e predisporre le specifiche per la parametrizzazione del pacchetto applicativo,
- predisporre le specifiche di massima per report, interfacce, estensioni;
- descrivere le modalità di interconnessione con altri sistemi/apparati;
- aggiornare e dettagliare la pianificazione;
- realizzare i prodotti di fase;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

La fase di Analisi e Disegno si concretizza in un documento di Specifica Tecnica, redatto dal Fornitore, nel quale si delineano completamente gli interventi da realizzare in termini di parametrizzazioni, oggetti applicati da realizzare o modificare. Il documento dovrà evidenziare la completa copertura dei requisiti e delle specifiche funzionali.

In questa fase è prevista la predisposizione, da parte del Fornitore, delle Specifiche di dettaglio dei Test e dei Test di accettazione finale e della relativa pianificazione (Piani dei test). In particolare, il "Piano dei Test" è sostanzialmente utilizzato dal Fornitore per l'esecuzione dei propri cicli di prove a monte della consegna del software; il "Piano dei test per accettazione finale" costituisce il riferimento per l'esecuzione delle prove che regoleranno l'accettazione finale (fase di Collaudo).

I Piani dei Test hanno lo scopo di rappresentare una guida per lo svolgimento dei test e delle relative valutazioni. In particolare, dovranno essere definite le tipologie di test, le tecniche da utilizzare, il livello di copertura assicurato, l'ambiente e le risorse necessarie per la preparazione e l'esecuzione, i criteri e le modalità di ripetizione, ecc. I Test dovranno comprendere la verifica dei singoli componenti software (test di unità), del funzionamento integrato (test di integrazione), nelle condizioni specifiche di utilizzo (test di sistema), in condizioni critiche (test di stress) e dovranno considerare tutti gli aspetti funzionali e non funzionali (usabilità, accessibilità, sicurezza, prestazioni, ecc). Il perimetro dei test dovrà essere esteso anche a tutte quelle funzionalità, che sebbene preesistenti e non modificate, potrebbero essere in qualche misura impattate, in quanto facenti parte del contesto tecnico/applicativo/funzionale dell'intervento di MEV. La fine della fase è definita dall'approvazione, da parte di Brescia Mobilità, dei documenti delle Specifiche di dettaglio dei Test, di Accettazione Finale e della relativa pianificazione (Piani dei test).

La fase di Realizzazione rappresenta la fase vera e propria di sviluppo del software. Il Fornitore in questa fase realizza le modifiche e le parametrizzazioni previste nei documenti di Specifica Tecnica. Le modifiche e gli sviluppi dovranno essere eseguiti nel rispetto delle *best practices* di sviluppo del software, verificando la loro correttezza e funzionalità.

Gli obiettivi della fase di realizzazione sono:

- effettuare l'implementazione del sistema, producendo il codice sorgente;
- eseguire i test;
- realizzare i prodotti di fase.
- consegnare i componenti software realizzati;
- aggiornare, in caso di modifiche intercorse, i prodotti delle fasi precedenti.

Rientrano in tale fase le attività di predisposizione da parte del Fornitore del Manuale Utente e del Manuale di Gestione dell'intervento realizzato. In particolare:

- il Manuale Utente dovrà fornire una descrizione generale dell'applicazione e una guida operativa all'utilizzo delle singole funzionalità utilizzabili;
- il Manuale di Gestione, rivolto a personale tecnico, rappresenta lo strumento necessario alle strutture preposte all'installazione ed esercizio dell'applicazione ed alla sua manutenzione.

Copia del materiale Manuale Utente e manuale di Gestione va sempre consegnata, via email, all'indirizzo (del Responsabile IT) indicato obbligatoriamente nel contratto.

La fine della fase è definita dalla consegna del software sviluppato da parte del Fornitore alla SOCIETA'.

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

Il Collaudo del software realizzato è di responsabilità della SOCIETA'. Il collaudo sarà comunque svolto con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento; l'effort, in termini di giornate/uomo, dell'intervento va indicato nelle specifiche di progetto.

L'attività di collaudo verrà svolta nell'ambiente di collaudo messo a disposizione dalla SOCIETA'. Il supporto richiesto al Fornitore è parte integrante dell'intervento progettuale.

Durante **la fase di Collaudo** le attività richieste al Fornitore sono:

- Supporto alla predisposizione dell'ambiente di collaudo
L'attività è volta a dare supporto alle strutture della SOCIETA' che devono predisporre l'ambiente di collaudo quali: definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base.
- Supporto al test dell'ambiente predisposto
L'attività è volta a verificare che l'ambiente in cui si svolgerà il collaudo dell'applicazione sia stato correttamente predisposto, al fine di permettere l'inizio dell'attività di collaudo in condizioni ottimali.
- Supporto durante l'esecuzione del collaudo
L'attività consiste nell'esecuzione dei veri e propri test da condursi in presenza e con la partecipazione del personale SOCIETA' o di terze parti incaricate da SOCIETA'.
- Supporto alla consegna in gestione
L'attività è volta a dare supporto alle strutture della SOCIETA' che devono gestire l'esercizio applicativo al fine di effettuare un corretto passaggio di consegna. Dovrà essere svolta secondo una pianificazione concordata, in via generale nel periodo finale del collaudo.

Il Collaudo dovrà essere organizzato in sessioni che dovranno essere approvate dalla SOCIETA'. Per "sessione" si intende l'insieme dei casi di test (ivi compresi i test non funzionali) logicamente correlati. Per ciascuna sessione e per ogni singolo caso di test dovranno essere preventivamente indicate:

- le condizioni di esecuzione
- i dati di input
- i risultati attesi.

Premesso che l'esecuzione di un caso di test ha "esito positivo", quando restituisce un risultato conforme al "risultato atteso", una sessione di test si intende "superata positivamente" quando tutti i singoli casi di test che la compongono sono stati eseguiti ed hanno riportato "esito positivo". Nel caso in cui una sessione di test sia "non superata", tutti i casi di test che la compongono dovranno essere ri-pianificati e ripetuti. L'esecuzione parziale di una sessione di test comporta che la sessione stessa sia considerata "non superata".

Il numero massimo di ripetizioni (compresa la prima esecuzione) di ciascuna delle sessioni di test, non potrà essere superiore a 4 (quattro). Qualora, in ragione del susseguirsi di esiti negativi, fosse necessario ripetere ciascuna sessione di test per un numero eccedente il suddetto limite, il Fornitore incorrerà nelle penali previste nel Contratto.

Resta inteso che il Fornitore è comunque responsabile del complessivo ritardo nella consegna del software dovuto a ripetuti esiti negativi dei test di Accettazione e sarà quindi soggetto alle ulteriori penali previste per i ritardi.

Conclusi positivamente tutti i test previsti, verrà redatto dal fornitore e sottoscritto dalla SOCIETA' il verbale di collaudo di accettazione.

Successivamente alla fase di Collaudo, il Fornitore dovrà definire i **programmi di formazione applicativa sulle nuove funzionalità sviluppate** dettagliando contenuti, durata e sedi dei corsi. Tali programmi saranno concordati ed approvati dalla SOCIETA' in forma scritta. L'esecuzione delle attività di formazione applicativa, da parte del Fornitore, dovrà essere effettuata nel rispetto delle modalità indicate nel piano della formazione approvato dalla SOCIETA'. Sarà cura del Fornitore:

- identificare le figure professionali adeguate a trattare gli argomenti oggetto dei corsi
- gestire la pianificazione e la comunicazione delle sessioni formative
- rilevare le presenze dei docenti, tutor e dei partecipanti

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

- gestire i docenti/tutor durante l'erogazione dei corsi previsti dal piano garantendo eventuali sostituzioni nel rispetto dei requisiti professionali previsti
- predisporre il materiale formativo a supporto delle sessioni formative
- valutare il livello di conoscenze acquisite dai partecipanti
- consegnare il materiale formativo a supporto delle sessioni formative alla SOCIETA' come promemoria e ausilio all'utilizzo

Il materiale formativo viene considerato come parte integrante del progetto e quindi incluso nell'effort indicato in fase di valutazione tecnico economica. Il materiale formativo rimane di proprietà della SOCIETA' senza che il fornitore possa rivendicare eventuali diritti di possesso. Copia del materiale formativo va sempre consegnata, via email, all'indirizzo (del Responsabile IT) indicato obbligatoriamente nel contratto.

La sede presso cui verrà erogata la formazione verrà individuata di volta in volta dalla SOCIETA' e potrà essere sia presso una delle sedi aziendali, sia presso la sede del fornitore opportunamente attrezzata comunque senza nessun onere aggiuntivo per la SOCIETA' stessa.

La sede presso cui verrà erogata la formazione verrà individuata di volta in volta dalla SOCIETA' e potrà essere sia presso una delle sedi aziendali, sia presso la sede del fornitore opportunamente attrezzata comunque senza nessun onere aggiuntivo per la SOCIETA' stessa.

Il passaggio in esercizio rappresenta la fase finale del ciclo di sviluppo. In tale fase il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività di passaggio in esercizio alle strutture della SOCIETA' che devono predisporre l'ambiente di esercizio quali: definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base. Si fa notare che tale attività può essere svolta in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo.

Per le attività di Manutenzione Evolutiva:

- il personale del Fornitore potrà operare sia all'interno di gruppi di lavoro misti, con la presenza di personale della SOCIETA' e di altre società dalla stessa indicate, sia in gruppi di lavoro costituiti da solo personale della società fornitrice; in ogni caso le attività saranno svolte secondo Piani di Lavoro concordati con il Referente della SOCIETA';
- dovrà essere predisposto e mantenuto, dal Fornitore, costantemente aggiornato un Piano di Lavoro contenente attività, tempi e impegno. Sarà cura del Fornitore concordare con la SOCIETA' ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando il suddetto Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale;
- il Fornitore dovrà mantenere aggiornato il rendiconto del servizio relativamente al Piano di Lavoro approvato. In particolare, devono essere fornite indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento;
- per poter predisporre la relativa fatturazione, è onere del Fornitore inviare, a completamento di ogni intervento e, comunque con cadenza trimestrale, un Rendiconto degli interventi di manutenzione evolutiva rilasciati in produzione con l'indicazione dei giorni/uomo effettivamente erogati per lo svolgimento delle attività e della data del passaggio in produzione.

La Manutenzione Evolutiva dovrà essere svolta, nel rispetto dei livelli di servizio (SLA) definiti nella tabella di seguito allegata:

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

Fasi	Tempo massimo di esecuzione
Predisposizione della Valutazione tecnica economica	Entro 5 (cinque) giorni naturali consecutivi a partire dalla data della comunicazione dei requisiti da parte della SOCIETA'. Fanno eccezione a questo limite, tutti gli interventi che richiedono l'implementazione di variazioni dovute a modifiche normative (es. Decreti Legislativi) per cui i tempi di esecuzione diventano più stretti al fine di soddisfare le scadenze stabilite per legge.
Avvio della fase Analisi e Disegno	Entro 7 (sette) giorni naturali consecutivi a partire dalla data della comunicazione dell'autorizzazione da parte della SOCIETA'. Fanno eccezione a questo limite, tutti gli interventi che richiedono l'implementazione di variazioni dovute a modifiche normative (es. Decreti Legislativi) per cui i tempi di esecuzione diventano più stretti al fine di soddisfare le scadenze stabilite per legge.
Rilascio in ambiente di test	Non superiore al doppio del tempo indicato nel documento di analisi a partire dalla data di accettazione del suddetto documento

Il Referente di Brescia Mobilità del contratto si riserva di stabilire le priorità di lavorazione delle MEV.

3.2.5 Fase di rilascio al termine del servizio di affidamento della fornitura - Trasferimento del know-how

Al termine del servizio di affidamento della fornitura il Fornitore dovrà garantire, a Brescia Mobilità o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. In tale fase, il Fornitore dovrà supportare e facilitare il trasferimento del know-how verso un nuovo soggetto in coerenza con un apposito piano che verrà concordato con Brescia Mobilità con un ragionevole margine di anticipo. Il completamento dei servizi in oggetto comporterà per il Fornitore le seguenti attività:

- riesame della documentazione esistente;
- integrazione della documentazione laddove venissero riscontrati dei deficit rispetto ai contenuti ed agli standard previsti;
- produzione di ulteriore materiale applicativo (presentazioni, schemi, ecc);
- partecipazione a riunioni, incontri e sessioni di lavoro congiunto, anche con terzi parti indicate dal Committente, finalizzate al trasferimento delle conoscenze.

Per tale attività il fornitore dovrà garantire un impegno di almeno 5 giorni lavorativi. Tale attività sarà remunerata al valore orario medio definito contrattualmente.

3.2.6 Aspetti dimensionali

Di seguito vengono fornite le indicazioni relative alle modalità/metriche da utilizzare per la stima delle diverse componenti della fornitura, alcuni elementi utili per la valutazione delle dimensioni delle attività e per le attività da quantificare in Giorni Uomo (g/u).

Le attività di MAD, MAC, lo sviluppo sw, e la MEV sono dimensionate in base ad un massimale espresso in

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

giorni persona. Brescia Mobilità stima **indicativamente** per tali attività **150 g/u** all'anno così distribuite:

Figura professionale	Giornate presunte	
SAP PROJECT MANAGER	10	
SAP SENIOR CONSULTANT – Amministrazione Finanza e Controllo	60	
SAP SENIOR CONSULTANT - Vendite	25	
SAP SENIOR CONSULTANT – Logistica e Acquisti e Manutenzione	35	
SAP TECHNICAL CONSULTANT	10	
SAP ABAP DEVELOPER	10	10

Brescia Mobilità si riserva la facoltà di rimodulare la distribuzione delle giornate per ciascuna figura professionale secondo le necessità progettuali e comunque fino all'esaurimento dell'importo aggiudicato. Le giornate di assistenza saranno richieste dal cliente fino al numero massimo stabilito e sarà previsto il pagamento a consuntivo per le giornate effettivamente erogate dietro presentazione di un rapportino di consuntivazione controfirmato dal direttore responsabile dell'esecuzione del contratto di Brescia Mobilità. In caso di MEV le giornate di assistenza erogate in aggiunta a quanto espressamente indicato nel documento di valutazione tecnico economica non verranno riconosciute al Fornitore dal Committente; la corretta messa in opera delle milestone come previsto nel paragrafo relative al MEV farà emergere eventuali differenze tra quanto consuntivato nella prima proposta e quanto previsto già nella fase di Analisi e Disegno.

3.2.7 Attività di avvio nuova società

Considerando che le attività contabili e amministrative potrebbero essere estese a nuove società del Gruppo Brescia Mobilità, tale evento determinerebbe un incremento delle attività di manutenzione del sistema sia ordinarie che straordinarie, non previste né prevedibili in maniera certa allo stato attuale. Tali attività potrebbero quindi determinare delle variazioni al contratto ex art. 106 del Codice degli Appalti per cui si prevede un'opzione di Euro 150.000,00 aggiuntivi attivabile in caso di necessità.

4 Documentazione

Il Fornitore è tenuto a creare e mantenere aggiornati, senza ulteriore corrispettivo rispetto al prezzo offerto, i Manuali Operativi ed ogni altra documentazione operativa e tecnica, idonei ad assicurare il funzionamento del sistema informativo oggetto dell'appalto e di tutta la documentazione a corredo dell'inventario del sistema informativo stesso.

Il contenuto della documentazione di cui sopra potrà, di comune accordo fra le parti, essere variato ed integrato nel corso dei lavori, al fine di ottimizzarne l'efficacia. Tutta la documentazione dovrà essere disponibile per la SOCIETA' con possibilità di scaricare i documenti medesimi mediante i formati standard di mercato e quelli adottati dalla SOCIETA'. La documentazione dovrà essere adeguata per poter costituire la base di un passaggio di consegne efficace in fase di rilascio del Servizio; le caratteristiche che questa dovrà avere saranno concordate con la SOCIETA' nella fase di Subentro, in funzione delle scelte metodologiche e tecniche relative alla realizzazione del software.

Tale documentazione sarà sottoposta ad approvazione da parte della SOCIETA', relativamente alla conformità alle caratteristiche concordate.

La documentazione, di cui sopra, rimane di proprietà della SOCIETA' senza che il fornitore possa rivendicare

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

eventuali diritti di possesso.

Copia della documentazione va sempre consegnata, via email, all'indirizzo (del Responsabile IT) indicato obbligatoriamente nel contratto.

5 Risorse impiegate – Gruppo di Lavoro

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato il Fornitore dovrà costituire un Gruppo di Lavoro (GdL), formato dalle risorse professionali che egli ritiene più idonee in termini di professionalità, esperienze, competenze, attitudini per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico ed in aderenza alle competenze ed agli skill professionali descritti nel successivo paragrafo 5.4 del presente Capitolato Tecnico.

Il fornitore dovrà fornire il dettaglio delle figure professionali che verranno impiegate nel progetto. La SOCIETA' si riserva l'insindacabile facoltà di esprimere il mancato gradimento delle risorse previa valutazione dei Curricula.

Le risorse del GdL dovranno essere dotate di propri strumenti di lavoro (computer portatile e telefono cellulare).

5.1 Sostituzione delle risorse

Le risorse impiegate nello svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico potranno essere sostituite solamente in casi eccezionali e con adeguata motivazione che preventivamente deve essere comunicata alla SOCIETA'.

Il numero di sostituzioni nell'arco della durata del servizio è regolato dal seguente livello di servizio (SLA):

Indicatore	SLA
Sostituzione delle risorse impiegate per lo svolgimento del servizio	È consentito un numero di sostituzioni nell'arco della durata complessiva del servizio, non superiore al 20% del numero di persone inizialmente messe a disposizione complessivamente dal Fornitore.

5.2 Gradimento delle risorse

La SOCIETA' si riserva l'insindacabile facoltà di esprimere il mancato gradimento delle risorse messe a disposizione dal Fornitore e potrà richiedere, con comunicazione scritta e motivata al Referente del Contratto del Fornitore, la sostituzione di una o più risorse nei casi di prolungati e non motivati periodi di assenza, non raggiungimento dei requisiti minimi di conoscenza/competenza richiesti, basso livello di produttività, mancato rispetto delle norme etico - professionali, o disciplinari, nonché altre motivazioni che possano implicare un non gradimento della risorsa.

Il Fornitore è tenuto alla sostituzione delle risorse non gradite, con risorse analoghe per livello, profili, esperienze, entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla richiesta della SOCIETA'.

In caso di inadempienza il Fornitore sarà soggetto alle penali previste nel Contratto.

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

5.3 Referente Contrattuale

Il Fornitore dovrà notificare a Brescia Mobilità, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione definitiva, il nome del suo Referente Contrattuale.

Il Referente Contrattuale ha la responsabilità dell'adempimento degli obblighi contrattuali e dovrà garantire, tra l'altro, la continuità in caso di assenza, attraverso un sostituto autorizzato a tutti gli effetti a farne le veci. Il Referente ed il suo sostituto rivestiranno l'incarico di rappresentanti del Fornitore ed avranno i poteri decisionali per trattare e concordare con il Referente di Brescia Mobilità ogni azione tecnica, contrattuale ed amministrativa inerente lo svolgimento delle attività oggetto del presente incarico.

Il Referente del Contratto del Fornitore non potrà essere sostituito senza il preventivo specifico consenso del committente.

Le prestazioni del Referente del Contratto del Fornitore (anche se diverso dal Capo Progetto) si ritengono comprese e soddisfatte dal compenso previsto per l'insieme dei servizi oggetto del presente capitolato.

5.4 Figure professionali da utilizzare per l'erogazione dei servizi

Ai fini dell'esecuzione del Servizio, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione un Gruppo di lavoro composto dalle seguenti figure professionali, le cui caratteristiche sono di seguito dettagliate:

- SAP Project Manager
- SAP Senior Consultant
- SAP Technical Consultant
- SAP ABAP Developer

Nei paragrafi seguenti è fornita la descrizione dei profili professionali minimi da impiegare nella fornitura, diversificati, ove significativo, in base al servizio/attività di competenza.

Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti, fermo restando l'obbligo per il fornitore ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni nel contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi, senza alcun onere aggiuntivo per Brescia Mobilità.

Si precisa che:

- La cultura equivalente può corrispondere, indicativamente, a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico;
- Le certificazioni, ove richieste, sono da intendersi in corso di validità alla data di presentazione dei profili professionali; inoltre, rappresentano livelli minimi, e pertanto possono essere proposte certificazioni di livello superiore;
- Requisito fondamentale è individuare figure professionali con una forte propensione alla comunicazione ai rapporti personali, con l'attitudine a lavorare con la Pubblica Amministrazione;
- Per tutti i profili professionali è richiesta un'ottima conoscenza delle tematiche open source, con particolare attenzione agli strumenti a supporto della fornitura e dell'erogazione dei servizi.
- Per tutti i profili professionali è richiesta un'ottima conoscenza della lingua italiana sia scritta che parlata.

L'aggiudicatario dovrà presentare le risorse e i Curriculum Vitae di tutti i profili professionali coinvolti nell'erogazione del servizio, predisposti secondo il template Europass.

5.4.1 SAP Project Manager

Laureato con anzianità lavorativa complessiva di almeno 12 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 7 di provata esperienza nella specifica funzione su progetti complessi presso realtà del settore pubblico.

Provata esperienza di almeno 10 anni nell'ambito di progetti di attivazione soluzioni ERP reingegnerizzazione di processi amministrativo-contabili, predisposizione ed implementazione di procedure amministrativo-contabili,

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

supporto funzionale alle analisi per l'implementazione di sistemi informativi.

Ha un'approfondita conoscenza ed uso di tecniche di Program Management di assicurazione e controllo qualità su progetti.

Assume il ruolo di Responsabile del Contratto dell'Affidatario nei confronti della SOCIETA' e assicura il coordinamento, l'efficienza e la tempestività delle attività progettuali.

Assicura il commitment delle risorse dedicate e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Gestisce le attività di Program Management, in collaborazione con il Responsabile della SOCIETA' del Contratto.

5.4.2 SAP Senior Consultant

Laureato con anzianità lavorativa complessiva di almeno 6 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea, di cui almeno 3 anni sulla realizzazione di soluzioni SAP ERP nei moduli attivati di rispettiva competenza.

5.4.3 SAP Technical Consultant

Sono richiesti almeno 5 anni di esperienza su progetti implementativi SAP, di cui almeno 2 anni nel ruolo di SAP Technical Consultant (installazione / upgrade / configurazione / tuning) su sistemi SAP nelle varie piattaforme tecnologiche (NT/Unix) e di integrazione di sistemi SAP con altri sistemi.

Ha una buona autonomia nella definizione, realizzazione, test e documentazione delle soluzioni tecniche per le problematiche maggiormente diffuse e anche per quelle più complesse

Per il profilo è richiesta una competenza tecnica approfondita sui seguenti aspetti:

- Transport Manager (STMS)
- Configuration Management
- Profile Generator
- BAPI/RFC
- ALE/IDOC
- Business Workflow
- ArchiveLink

5.4.4 SAP ABAP Developer

Sono richiesti almeno 5 anni di esperienza di cui almeno 3 anni nel ruolo di SAP ABAP Developer con esperienze specifiche in ambito di sviluppo con linguaggio SAP R/3 ABAP:

- Report
- Module pool
- ALV / ALV ad oggetti
- File sequenziali
- Schedulazione job
- Subroutine / function
- Bapi
- Idoc.
- Sapscrip e smartforms
- Batch input
- Open SQL
- Sap Query
- User-exit / Badi

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

- Base di programmazione a oggetti
- Sap Netweaver

6. Criteri di aggiudicazione

6.1 Punteggio complessivo

L'aggiudicazione avverrà, ai sensi dell'art. 95 c.3 lett.b del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm., in favore del concorrente che avrà proposto l'offerta economicamente più vantaggiosa, mediante l'attribuzione di un punteggio massimo di 100 punti assegnato sulla base dei seguenti parametri:

PARAMETRI	PUNTI
A) PUNTEGGIO TECNICO	70
B) PUNTEGGIO ECONOMICO	30

6.2 Criteri di assegnazione del punteggio dell'Offerta Tecnico A)

<p>A1) TEMPISTICA PROPOSTA PER L'ACQUISIZIONE INIZIALE DELLE CONOSCENZE</p> <p>PARAMETRI DI VALUTAZIONE Tipologia di valutazione del criterio: Quantitativo</p> <p>Per l'attribuzione dei relativi punteggi si applicherà la seguente formula:</p> <p>$Punteggio = 5 * Giornate_i / Giornate_{max}$</p> <p>Dove: Giornate_i = giornate per l'acquisizione iniziale delle conoscenze offerte dal concorrente i-esimo ($Giornate_i \geq 10$); Giornate_max = massimo numero di giornate offerte per l'acquisizione iniziale delle conoscenze dai vari concorrenti.</p>	5
---	----------

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

A3) TEMPI DI INTERVENTO MANUTENZIONE CORRETTIVA (SLA)

17

PARAMETRI DI VALUTAZIONE

Tipologia di valutazione del criterio: Quantitativo

Manutenzione Correttiva (Presenza in carico della problematica)

Tipo di Errore	Gravità	Tempi di presa in carico	Punti
Non Bloccante	Bassa	> a 6 ore e fino a 8 ore	0
Non Bloccante	Bassa	> a 2 ore e fino a 6 ore	1
Non Bloccante	Bassa	Tra 0 e 2 ore	2

Tipo di Errore	Gravità	Tempi di presa in carico	Punti
Bloccante	Media	> a 2 ore e fino a 3 ore	0
Bloccante	Media	Tra 0 e 2 ore	3

Tipo di Errore	Gravità	Tempi di presa in carico	Punti
Bloccante	Grave	> a mezz'ora e fino a 3 ore	0
Bloccante	Grave	Mezz'ora	4

Manutenzione Correttiva (Risoluzione del Problema)

Tipo di Errore	Gravità	Tempi di risoluzione	Punti
Non Bloccante	Bassa	> a 8 ore e fino a 2 giorni	0
Non Bloccante	Bassa	> a 6 ore e fino a 8 ore	1
Non Bloccante	Bassa	Entro 6 ore	2

Tipo di Errore	Gravità	Tempi di risoluzione	Punti
Bloccante	Media	> a 6 ore e fino a 8 ore	0
Bloccante	Media	> a 4 ore e fino a 6 ore	1
Bloccante	Media	> a 2 ore e fino a 4 ore	1,5
Bloccante	Media	Tra 0 e 2 ore	2

Tipo di Errore	Gravità	Tempi di risoluzione	Punti
Bloccante	Grave	> a 2 ore e fino a 3 ore	0
Bloccante	Grave	Tra 0 e 2 ore	4

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

<p>A7) ORGANIZZAZIONE SERVICE DESK</p> <p>Descrizione: Verrà valutata l'organizzazione, con presentazione di relazione tecnica, del service desk in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Disponibilità di sistemi di ticketing on-line ad uso di BSM ○ Disponibilità di report relativi ai sistemi di ticketing ○ Ruoli, seniority e risorse dedicate; ○ Processo di escalation dei ticket; ○ Uso di metodologie e knowledge based. <p>PARAMETRI DI VALUTAZIONE Tipologia di valutazione del criterio: Qualitativo</p> <p>OTTIMO: Quanto proposto affronta tutti gli elementi di valutazione in modo esaustivo e con elevato livello di approfondimento e di coerenza. Coefficiente: 1</p> <p>BUONO: Quanto proposto affronta tutti gli elementi di valutazione in modo esaustivo e con un livello di approfondimento e di coerenza almeno buono. Coefficiente: 0,75</p> <p>DISCRETO: Quanto proposto affronta tutti gli elementi di valutazione in modo esaustivo e con un livello di approfondimento e di coerenza almeno sufficienti. Coefficiente: 0,50</p> <p>SCARSO: Quanto proposto affronta in maniera poco adeguata gli elementi di valutazione. Coefficiente: 0,25</p> <p>NON CLASSIFICABILE: Quanto esposto non affronta gli elementi di valutazione. Coefficiente: 0</p>	6
<p>A8) GIORNATE DI FORMAZIONE</p> <p>Descrizione: Verrà valutata da disponibilità dell'Aggiudicatario ad erogare giornate di formazione e aggiornamento presso la sede di BSM al personale operativo o ICT senza oneri per il committente. La formazione del personale operativo potrà essere richiesta da parte di BSM per gli ambiti e per gli applicativi dei servizi e della prevenzione elencati negli omonimi paragrafi; la formazione ICT potrà essere richiesta sulla soluzione SAP nel suo complesso. Le giornate di formazione potranno essere utilizzate al bisogno (superando quindi quelle previste per anno) fermo restando l'ammontare complessivo delle giornate di formazione (derivante dalla somma delle giornate annue per la durata del contratto).</p> <p>PARAMETRI DI VALUTAZIONE: Quantitativo Per l'attribuzione dei relativi punteggi si applicherà la seguente formula:</p> <p>Punteggio = 5 * Giornate_i (anno) / Giornate_max (anno)</p> <p>Dove: Giornate_i = giornate di formazione annue offerte dal concorrente i-esimo; (Giornate_i >= 5); Giornate_max = massimo numero di giornate di formazione annue offerte</p>	5

6.2.1 Clausola di sbarramento

La società stabilisce che i soggetti partecipanti alla gara, la cui Offerta Tecnica non avrà raggiunto un punteggio complessivo di **almeno 35 punti**, saranno automaticamente esclusi dalla gara.

6.2.2 Modalità di attribuzione del punteggio tecnico

Elementi di natura qualitativa

Il punteggio verrà attribuito secondo la seguente formula:

$$PT_a = \sum_n [W_i * V_{(a)i}]$$

Dove:

PT_a = indice di valutazione dell'offerta tecnica (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 e uno

\sum_n = sommatoria

I coefficienti $V_{(a)i}$ sono determinati attraverso la media dei coefficienti variabili tra zero e uno attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari per ciascun subcriterio. Terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procede a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate, per ciascun subcriterio.

Elementi di natura quantitativa

Come descritto al singolo criterio

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

6.3 Criteri di assegnazione del punteggio dell'Offerta Economica B)

Il punteggio economico sarà calcolato attribuendo la somma dei criteri di valutazione riportati di seguito per un valore massimo di 30 punti; verrà assegnato il valore massimo di 30 punti all'impresa che avrà offerto il prezzo complessivo giornaliero che risulterà inferiore, calcolato sulla base delle giornate presunte per le diverse figure professionali richieste e il prezzo giornaliero offerto dalla impresa concorrente

Figura professionale	Giornate presunte annuali A	Importo Giornaliero Offerto B	Totale annuale C = A x B	Totale quinquennale D=C x 5
SAP PROJECT MANAGER	10	Euro	Euro	Euro
SAP SENIOR CONSULTANT – Amministrazione Finanza e Controllo	60	Euro	Euro	Euro
SAP SENIOR CONSULTANT - Vendite	25	Euro	Euro	Euro
SAP SENIOR CONSULTANT – Logistica e Acquisti e Manutenzione	35	Euro	Euro	Euro
SAP TECHNICAL CONSULTANT	10	Euro	Euro	Euro
SAP ABAP DEVELOPER	10	Euro	Euro	Euro
TOTALE Generale Quinquennale				Euro

mentre alle altre imprese sarà assegnato un punteggio inferiore utilizzando la seguente formula:

$$P_i = P_{max} \times S_i$$

dove:

P_i = punteggio da assegnare alla i-esima impresa,

P_{max} = punteggio max assegnabile (30 punti),

S_i = rapporto tra il parametro (importo) migliore (valore minimo) e quello in esame (i-esima impresa).

7. Termini e condizioni della fornitura

7.1 Corrispettivo del Contratto / Remunerazione del servizio

Il corrispettivo per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto sarà quello offerto in gara dall'Appaltatore e sarà remunerato:

- mensilmente, posticipato, sulla base dei consuntivi, approvati dalla committente, dei servizi conclusi nel periodo di riferimento. La tariffa applicata sarà quella media risultante dall'allegato dettaglio prezzi offerta relativo all'offerta economica.

Nel caso di abbandono dell'attività di sviluppo commissionata, per cause non imputabili all'Appaltatore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo in base alla seguente formula:

$GP \text{ riconosciuti} = GP \text{ stimati ed approvati per l'attività cancellata} \times \% \text{ avanzamento}$, dove la % avanzamento da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella riportata:

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Pianificazione	5%	15%
Analisi	20%	35%
Disegno	15%	50%
Ralizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Ciò non vale nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte della committente di mancato adempimento contrattuale da parte dell'Appaltatore.

Eventuali pianificazioni progettuali o esigenze organizzative interne della Società, che nel corso della fornitura potrebbero modificare in maniera significativa il perimetro applicativo e funzionale in ambito con la messa in servizio di nuovi moduli e/o la dismissione di altri, non comporteranno alcun aggravio di costo per la Società.

7.2 Verifica di conformità delle prestazioni

Il Responsabile della Esecuzione del Contratto, eventualmente coadiuvato dal Responsabile del Sistema, verificherà l'esecuzione dei servizi e la conformità degli stessi rispetto a quanto definito nel presente disciplinare tecnico.

La Società si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'Appaltatore nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte dell'Impresa aggiudicataria stessa, di tutte le disposizioni contenute nel presente Disciplinare Tecnico e in modo specifico, controlli di rispondenza e qualità. Qualora al controllo qualitativo e quantitativo il servizio prestato dovesse risultare non conforme al presente Disciplinare Tecnico, l'Appaltatore dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata dalla Società, pena l'applicazione delle penalità.

7.3 Obblighi ed oneri dell'appaltatore

Quelli previsti dal Capitolato Speciale di Appalto allegato al fascicolo di gara.

7.4 Risoluzione del Contratto

Gli importi delle penali sono cumulabili fino al 10% dell'importo del contratto, raggiunto il quale la committente ha facoltà di risolvere il contratto, sospendere l'esecuzione delle attività da parte dell'appaltatore e di proseguirle con personale proprio o di altro soggetto.

Nel caso in cui gli importi cumulati delle penali raggiungano il limite del 20% dell'importo del contratto, allora la committente procederà alla risoluzione di diritto del presente contratto.

7.5 Modalità di pagamento

Il pagamento sarà effettuato a 60 giorni fine mese dalla data di presentazione della fattura.

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

7.6 Cauzione

Entro 10 giorni dall'aggiudicazione l'Affidatario del contratto dovrà versare, presso il Servizio Approvvigionamenti dell'Appaltante, la cauzione definitiva (ex art. 103 del D.lgs.50/2016) mediante fideiussione emessa da primari Istituti di Credito o Compagnie di Assicurazione regolarmente autorizzate all'esercizio del ramo "Cauzioni Private". La garanzia fideiussoria definitiva, prevista dall'articolo 103 comma 9 del [decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50](#), deve essere conforme allo schema tipo 1.2 contenuto nell' "Allegato B – Schede Tecniche" del Decreto 19 gennaio 2018 n. 31 (Ministero dello sviluppo economico).

7.7 Obblighi contrattuali

Tutti i dati dichiarati e presentati che hanno contribuito all'aggiudicazione, essendo stati oggetto di valutazione, si riterranno vincolanti per l'Appaltatore e confluiranno nelle condizioni contrattuali.

7.8 Penali

Le penali a cui l'Appaltatore potrebbe essere soggetto verranno calcolate in base ai risultati derivanti dal monitoraggio trimestrale del rispetto delle SLA previste dal Capitolato e dal Contratto. La Società verificherà trimestralmente, in sede di reporting dei risultati del Servizio, la conformità dei Servizi rispetto al Contratto. Qualora la Società dovesse rilevare più di 1 non conformità applicherà una penale pari al 5% (cinque per cento) calcolata sul valore complessivo della fornitura riferita al periodo (trimestre) oggetto di valutazione. Qualora in sede di reporting la non conformità rilevata fosse una sola non si procederà, per il periodo oggetto di valutazione, all'applicazione di penali, ma sarà formalizzato un "rilievo" nei confronti dell'Impresa. Se però nel periodo di valutazione successiva venissero formalizzati altri rilievi, la Società procederà alla "penalizzazione" anche del periodo antecedente (anche non consecutivo), in cui era stata rilevata la non conformità segnalata con rilievo, applicando sempre una penale del 5% (cinque per cento) per i due periodi considerati.

esempio:

Periodi di valutazione	Non conformità rilevate	Rilievi	Penali	Importo periodo di fornitura	Calcolo penali
1	0	0	NO	€ 100,00	€ 0,00
2	2	2	SI	€ 120,00	€ 6,00
3	1	1	NO	€ 110,00	€ 0,00
4	1	1	SI	€ 150,00	€ 13,00 (*)
5	1	1	NO	€ 110,00	€ 0,00
6	2	2	SI	€ 120,00	€ 11,50 (**)
7	0	0	NO	€ 100,00	€ 0,00
8
9
10

(*) Un rilievo in un primo periodo e un rilievo in un secondo periodo = penalità per i due periodi

(**) Un rilievo in un primo periodo e due rilievi in un secondo periodo = penalità per i due periodi

8 Tracciabilità dei pagamenti

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, co. 8, della legge 13 agosto 2010 n. 136, l'Appaltatore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, co. 9 bis della l. 136/2010, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale,

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

9 Privacy

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, si informa che i dati forniti dalle società/professionisti concorrenti saranno trattati dalla società del Gruppo Brescia Mobilità per le finalità connesse. Per l'informativa completa in materia di privacy si rinvia al sito istituzionale (www.bresciamobilita.it/privacy).

10 Foro competente e disposizioni finali

Per qualsiasi controversia è competente il Foro di Brescia

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente atto, si rinvia alle disposizioni delle leggi e dei regolamenti vigenti.

La semplice presentazione di offerta implica l'accettazione di tutte le condizioni e norme contenute nel presente Capitolato d'appalto e relativi allegati.

Mentre l'offerente resta impegnato per effetto della presentazione dell'offerta stessa, Brescia Mobilità non assumerà verso questi alcun obbligo se non quando risulteranno perfezionati, a norma di legge, tutti gli atti inerenti al contratto.

Per le altre condizioni contrattuali e dove non diversamente indicato nel presente documento (Penali; Presa in carico, Collaudo / Verifica di regolare esecuzione; Oneri, Obblighi e responsabilità contrattuali dell'Appaltatore; etc...) valgono le "Condizioni generali di approvvigionamento di beni e servizi del Gruppo Brescia Mobilità S.p.A. e delle società del Gruppo pubblicate sul sito www.bresciamobilita.it, che costituiscono il Documento di riferimento per tutti i Contratti di Approvvigionamento di beni e Servizi stipulati da Brescia Mobilità SpA e dalle Società controllate.

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

APPENDICE A SLA – Livelli di Servizio

A.1 Premessa

La presente appendice descrive I livelli di servizio che il Fornitore dovrà rispettare relativamente ai servizi di sviluppo, manutenzione, gestione ed evoluzione applicative del Sistema Informativo Contabile di Brescia Mobilità. Le penalità contrattuali che verranno applicate dal committente qualora questi non vengano rispettati sono riportate nello schema di contratto.

Per ciascuna tipologia di servizio, incluso il governo della fornitura, sono riportati I livelli di servizio caratterizzati da:

- La caratteristica di qualità che si vuole monitorare;
- L'unità di misura da utilizzare (giorni, numero difetti, ecc.);
- Il periodo di riferimento del livello di servizio;
- La frequenza di misurazione;
- Le principali fonti da cui ottenere i dati elementari da rilevare per la misurazione;
- Le eventuali regole di campionamento, per la scelta dei campioni dati da misurare;
- Lo Sla Target, ovvero I livelli di servizio contrattuali (formule di calcolo e relative valore limite);
- Le azioni contrattuali conseguenti al superamento di valore limite (penali/Rilievi);
- Le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore

A.2 Definizioni

Tutti I livelli di servizio (SLA Target) e le corrispondenti penali si applicano a partire dalla data di avvio del servizio.

Classificazione dei disservizi (severità)	<p>I disservizi sono classificati in base alla seguente scala con grado di gravità decrescente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DS 1: Bloccante: La società contraente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perchè le sue prestazioni risultano decisamente degradate. - DS 2: Non bloccante critico: La società contraente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dalla società. - DS 3: Non bloccante non critica: La società contraente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dalla Società <p>La classificazione dei disservizi viene concordata nella fase di segnalazioni e prima diagnosi. In caso di mancato accordo tra le parti, la classificazione sarà quella indicata dalla Società.</p>
Indisponibilità del servizio	Periodo di tempo durante il quale il singolo servizio non è funzionante rispetto alla finestra temporale di erogazione di riferimento per il servizio stesso
Segnalazione di disservizio	Per segnalazioni di disservizio si intende una comunicazione via mail della Società al Fornitore relativa ad un problema di funzionamento di un servizio
Tempo di presa in carico	Intervallo di tempo, calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio, mediante comunicazione mail, e la presa in carico della richiesta
Tempo di ripristino	Intervallo di tempo calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la chiusura (catalogata dal Fornitore previa accettazione di Brescia Mobilità a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività) dello stesso
Arrotondamenti	<p>Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, le prime dovranno essere arrotondate nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento o riduzione del 5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e 2,49% ed al 5% per scostamenti superiori; • Aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all' 1% per scostamenti superiori;

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori; • Aumento o riduzione del 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori; • Aumento o riduzione del 0,01%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,0000% e 0,0049% ed allo 0,01% per scostamenti superiori,
Reportistica	Insieme di informazioni strutturate che l'aggiudicatario dovrà rendere disponibili a Brescia Mobilità periodicamente in base a quanto specificato nel Capitolato Tecnico descrittivo e prestazionale. Questo report contiene le misurazioni dei livelli di servizio applicabili al calcolo delle penali relative ai servizi contrattualizzati da Brescia Mobilità e la rendicontazione sull'utilizzo dei servizi.
Indicazioni temporali	Si precisa che: <ul style="list-style-type: none"> • Con la dizione ore e/o giorni si intendono le ore e/o I giorni solari; • Con la dizione ore e/o giorni lavorativi si intendono le ore e/o I giorni lavorativi in funzione dell'orario di servizio stabilita nel Capitolato; • Con la dizione mese e/o trimestre e/o semestre viene indicato il meso e/o trimestre e/o semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale; • Con la dizione period di riferimento viene indicato l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati.
Data di consegna effettiva	La data di consegna effettiva di un deliverable/prodotto è la data di consegna del deliverable/prodotto che soddisfa I requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale. Pertanto, una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero deliverable/prodotto.

A.3 Monitoraggio e gestione contrattuale

A.3.1 Monitoraggio

Brescia Mobilità si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività e le qualità dei servizi erogati. Il fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di Brescia Mobilità, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento dei lavori, dell'effettivo utilizzo di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

A.3.2 Rilievi

I rilievi sono azioni di avvertimento da parte di Brescia Mobilità su aspetti critici della fornitura. Essi non prevedono automaticamente l'applicazione di penali, ma se reiterati e accumulati, possono da adito a penali, secondo quanto determinato nel contratto.

I rilievi possono essere emessi dal RUP e sono formalizzati per iscritto attraverso una nota di rilievo (inviata via mail, ecc.).

Saranno conteggiati sia i rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato, dal contratto e/o dall'offerta tecnica.

Sono inoltre conteggiati i rilievi afferenti alla documentazione prodotta (output della fornitura) sia relativamente alla prima consegna che alle successive rielaborazioni richieste da Brescia Mobilità.

Qualora il fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a Brescia Mobilità un document con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo.

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

A.3.3. Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto da Brescia Mobilità (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) al corrispettivo da erogare al Fornitore, stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nello schema di contratto.

A.4 Livelli di servizio

La rilevazione e misurazione dei livelli di servizio (SLA Target) relative ai servizi di gestione dovrà tenere conto dell'orario di servizio il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo del servizio.

Il fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli SLA Target per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici secondo quanto indicato in sede di offerta.

A.4.1 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascuno SLA Target potrà essere riesaminato su richiesta di Brescia Mobilità. Il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dell'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultati non efficaci. Brescia Mobilità e il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste.

A.5 Livelli di Servizio richiesti

Nel presente capitolo vengono indicate i livelli di servizio contrattuali, di seguito indicate con il termine "SLA Target" per la misura dei livelli di qualità. Il non rispetto degli SLA Target comporterà l'applicazione di un rilievo o di una penale definiti nello schema di contratto.

Qualora i valori di soglia degli indicatori di qualità siano migliorati dall'Offerta tecnica del Fornitore, tali nuovi valori e termini sostituiranno i requisiti minimi esposti nella documentazione di gara. Gli indicatori aggiuntivi offerti integreranno gli indicatori esposti nella documentazione di gara e l'Impresa sarà tenuta al pieno rispetto degli indicatori aggiuntivi pena l'applicazione delle penali.

A.5.1 Presa in carico del servizio

Nome	Ritardo nel completamento della fase di Presa in Carico		
Identificativo	SLAT 1		
Caratteristica	Efficienza	Sotto Caratteristica	Prestazioni Temporali
Descrizione	L'indicatore di qualità misura lo slittamento della durata della fase di Presa in Carico, rispetto a quanto concordato formalmente, per cause imputabili al Fornitore. Tale slittamento può essere dovuto al mancato rispetto di una scadenza temporale nella erogazione di un'attività concordata / pianificata all'interno della Fase di Presa in Carico e/o del termine della fase definita formalmente.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte Dati	<ul style="list-style-type: none"> • Contratto • Lettere di consegna del deliverable

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni • Verbali
Periodo di osservazione	Durata della fase di Presa in Carico	Periodicità	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza dell'obiettivo/fase vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> • Durata effettiva (<i>durata_eff</i>) • Durata programmata (<i>durata_programm</i>) 		
Regola campionamento	di	Nessuna	
SLA Target	$durata_eff - durata_programm = 0$ dove: <ul style="list-style-type: none"> • $durata_eff$ = Data effettiva di chiusura della fase di Presa in Carico – Data effettiva di inizio della fase di Presa in Carico • $durata_programm$ = Data pianificata di chiusura della fase di Presa in carico – Data pianificata di inizio della fase di presa in carico 		
Regole arrotondamento	di	Nessuna	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

A.5.2 Esecuzione del Servizio

Servizi di Manutenzione Correttiva e Adeguativa (MAC/MAD)

I livelli di servizio sono individuati in relazione alle attività di manutenzione correttiva e adeguativa (MAC/MAD) di un qualsiasi modulo applicativo del Sistema Informativo Contabile che il Fornitore è tenuto a realizzare.

Nome	Tempo di ripristino		
Identificativo	SLAT 2		
Caratteristica	Efficienza	Sotto Caratteristica	Efficienza Temporale
Descrizione	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo in esercizio a seguito di un malfunzionamento. La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino del software applicativo in esercizio eseguito nel periodo di riferimento.		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte Dati	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione mail da Brescia Mobilità al Fornitore
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Periodicità	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Segnalazione del disservizio da parte dell'utente: Data, ora e minuti della comunicazione al Fornitore (<i>inizio</i>) • Chiusura del disservizio: Data, ora e minuti della fine dell'intervento (<i>termine</i>) 		
Regola campionamento	di	Nessuna	
SLA Target	$termine - inizio \leq$ <ul style="list-style-type: none"> • Errori bloccanti (Alta): 3 ore lavorative • Errori non bloccanti critici (Media): 8 ore lavorative • Errori non bloccanti non critici (Bassa): 2 giorni lavorativi 		
Regole arrotondamento	di	Nessuna	
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

BRESCIA MOBILITÀ S.p.A.
Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di Manutenzione Correttiva e Manutenzione Evolutiva e supporto specialistico in ambito SAP ECC 6.0

A.5.2 Servizi di carattere progettuale

Il Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV) del Sistema Informativo Contabile comprende tutte le attività relative all'introduzione di nuove funzionalità, attualmente non presenti nel Sistema.

Nome	Slittamento della durata di una fase per cause imputabili al Fornitore		
Identificativo	SLAT 3		
Caratteristica	Efficienza	Sotto Caratteristica	Prestazioni Temporali
Descrizione	L'indicatore di qualità misura lo slittamento della durata di una Fase (tabella punto XX del capitolato) rispetto a quanto concordato formalmente per cause imputabili al Fornitore. Tale slittamento può essere dovuto al mancato rispetto di una scadenza temporale nella erogazione di un'attività concordata / pianificata.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte Dati	<ul style="list-style-type: none"> • Contratto • Valutazione tecnico economica • Comunicazioni
Periodo di osservazione	Durata della Fase	Periodicità	Ad evento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza della fase vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none"> • Durata effettiva (<i>durata_eff</i>) • Durata programmata (<i>durata_programm</i>) 		
Regola di campionamento	Nessuna		
SLA Target	$durata_eff - durata_programm = 0$ dove: <ul style="list-style-type: none"> • $durata_eff$ = Data effettiva di chiusura della fase di Presa in Carico – Data effettiva di inizio della fase di Presa in Carico • $durata_programm$ = Data pianificata di chiusura della fase di Presa in carico – Data pianificata di inizio della fase di presa in carico 		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		