# **OGGETTO: SERVIZI DI** **MANUTENZIONE E SVILUPPO DELLA BASELINE IN AMBIENTE SAP ECC E APPLICAZIONI SU PORTALE SAP**

# **Codice appalto: tender\_26077**

# **CIG n. 7553118626**

Il sottoscritto Concorrente \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ con sede legale in \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Via/Piazza \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_ - cap. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ città \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ provincia di \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, C.F. n. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ed inscritta alla C.C.I.A.A. di \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ con il n. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [N.B.: in caso di raggruppamenti/aggregazioni di imprese indicare i riferimenti della mandataria e delle mandanti]

# **FORNISCE**

# sotto la sua responsabilità civile e penale ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., i seguenti modelli debitamente compilati relativi l’appalto in oggetto:

1. Composizione del gruppo di lavoro; griglia di associazione tra le risorse proposte con i cv e le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi
2. Elementi migliorativi proposti

***Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.***

## Composizione del gruppo di lavoro

CONCORRENTE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

La composizione del team del Fornitore, a valere dalla data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, è sintetizzata nella tabella seguente

Tabella di associazione tra le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi e le risorse proposte con i CV:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nominativo Risorsa** | **Service Manager** | **Referente Logistica** | **Referente Amministrazione** | **Referente Portale SAP** |
| Nome Cognome | X |  |  |  |
| Nome Cognome |  | X |  |  |
| Nome Cognome |  |  | X |  |
| Nome Cognome |  |  |  | X |

La mancata rispondenza ai requisiti minimi delle suddette figure dichiarati successivamente in fase di offerta nei CV (sia minimi che preferenziali) comporta l’esclusione del Concorrente come indicato nel Disciplinare Tecnico e all’allegato 4 dello stesso.

# ***Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.***

## ELEMENTI MIGLIORATIVI PROPOSTI

CONCORRENTE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Il Concorrente indichi nella tabella seguente gli elementi migliorativi della propria offerta scegliendo tra le opzioni possibili proposte:

| **n°** | **criteri di valutazione** |  | **sub-criteri di valutazione** | **Risposta (da compilare a cura del Concorrente)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Estensione copertura oraria del servizio (nei giorni lavorativi)**  **(SLA-CS-1)** | 1.1 | Al fine di garantire un orario di servizio più adeguato rispetto alle necessità aziendali si richiede di indicare la soluzione proposta per estendere, nei giorni lavorativi, la copertura del servizio in modo da garantire il presidio di almeno un referente di modulo in un orario di ufficio più ampio di quello base indicato nel capitolato tecnico (9:00-18.00) al capitolo 10.2.4.  Alla proposta saranno attribuiti max 7 punti - con valutazione tabellare, secondo le seguenti fasce di copertura:  A) 9:00 – 18:00 (orario base) 0 punti  B) 8:30 – 18:00 (1 punto),  C) 8:30 – 18:30 (2 punti),  D) 8:00 – 18:30 (3 punti),  E) 8:00 – 19:00 (4 punti),  F) 7:30 – 19:00 (5 punti),  G) 7:30 – 19:30 (6 punti).  H) 7:30 - 20.00 (7 punti)  Ai fini dell’attribuzione del punteggio dovrà essere garantita dal concorrente la presenza di almeno un referente di modulo nella fascia extra rispetto all’orario di ufficio base. |  |
| 2 | **Miglioramento del Servizio di Supporto e Assistenza, Problem Determination, Manutenzione Correttiva e Adeguativa** | 2.1 | Al fine di garantire un servizio minimo di assistenza fuori dagli orari di lavoro garantiti per problematiche molto urgenti il concorrente si impegna a garantire (**Criterio Tabellare)**:   1. Non fornisce disponibilità. (0 Punti) 2. Disponibilità di una persona tra service Manager e uno dei Referenti di Modulo reperibile H24 per gestione di incident in emergenza fuori dell’orario di ufficio dichiarato dal partecipante nell’offerta. (5 Punti)   Il concorrente dovrà indicare un numero di telefono per la copertura del servizio. A seguito della comunicazione il Fornitore si impegna ad effettuare la presa in carico dell’evento ed a garantire tutto il supporto necessario alla soluzione del problema che sarà oggetto di successiva valutazione e negoziazione specifica. Tali richieste saranno oggetto di valutazione e negoziazione specifica. Qualora il fornitore risponda selezionando B e non garantisca per due volte consecutive la disponibilità effettiva, verrà considerato come inadempimento contrattuale. |  |
| 3 | **Miglioramento del Servizio di Manutenzione Evolutiva e Sviluppo Software** | 3.1 | **Rilascio documento di fattibilità (SLA-AE-2).** Soluzione proposta e modalità operative, che il concorrente si impegna a rendere disponibile per il servizio di manutenzione evolutiva e sviluppo software.  La proposta sarà valutata in base alla velocizzazione dei tempi di formalizzazione del documento di fattibilità in base a quanto previsto nel capitolato tecnico al capitolo 10.2.3. Si richiede di indicare la soluzione proposta (**Criterio Tabellare)**:   1. Rilascio del documento di fattibilità **entro 7 gg lavorativi** per RFC di complessità elevata e **5 gg lavorativi per attività di complessità normale**. (0 punti). Formulazione base di capitolato cap. 10.2.3. 2. Rilascio del documento di fattibilità **entro 6 gg lavorativi** per RFC di complessità elevata e **4 gg lavorativi** per attività di complessità normale. (3 punti), 3. Rilascio del documento di fattibilità entro **4 gg lavorativi** per RFC di complessità elevata e **2 gg lavorativi** per attività di complessità normale. (6 punti).   La proposta selezionata verrà considerata nell’applicazione delle penali previste nel capitolato tecnico al capitolo 13. |  |
| 4 | **Miglioramento del servizio di presa in carico iniziale del servizio (Start-up)** | 4.1 | La fase di Presa in carico del sistema (Start-Up) ha inizio con la data di avvio del contratto ed ha una durata massima di 3 mesi solari. In questa fase il Concorrente entrante deve acquisire dal Fornitore uscente tutte le conoscenze ritenute necessarie per l’avvio del servizio (come previsto nel capitolato tecnico al capitolo 7.1.). La fase di presa in carico deve completarsi prima dell’inizio dell’erogazione dei servizi oggetto della fornitura. La presa in carico sarà sancita dalla redazione e sottoscrizione di un Verbale di presa in consegna e carico da parte del Concorrente per ogni processo/applicazione in ambito di gara. Da quel momento avrà avvio la normale tariffazione e dopo 3 mesi saranno effettivi SLA e relative Penali.  La proposta sarà valutata sulla base della riduzione del tempo di presa in carico, selezionare la proposta accettata (**Criterio Tabellare)**:   1. Entro **3 mesi.** (0 Punti) 2. Entro **2 Mesi**. (3 Punti) 3. Entro **1 Mese.** (6 Punti)   In base alla proposta selezionata il fornitore dovrà garantire una adeguata copertura di risorse. |  |
| 5 | **Miglioramento livelli di servizio richiesti nel servizio di manutenzione e supporto della baseline e di manutenzione evolutiva.** | 5.1 | Per ogni indicatore migliorato rispetto agli SLA relativamente a (**Criterio Tabellare)**:  - Tempestività della soluzione **(SLA-CORR-1**). Capitolato tecnico capitolo 10.2.1.  saranno attribuiti i seguenti punteggi:   1. SLA -CORR-1 > 90% (SLA minimo) (0 punti) 2. SLA -CORR-1 > 92% (1 punto) 3. SLA -CORR-1 > 94%. (2 punti) 4. SLA -CORR-1 > 95%. (3 punti)   La proposta selezionata verrà considerata nell’applicazione delle penali previste nel capitolato tecnico al capitolo 13. |  |
| 5.2 | Livelli di servizio Minimi richiesti nel servizio di manutenzione e supporto della baseline e di manutenzione evolutiva.  Per ogni indicatore migliorato rispetto agli SLA relativamente a (Criterio Tabellare):  - Rispetto dei tempi di completamento (**SLA-AE-1**). Capitolato tecnico capitolo 10.2.2.  saranno attribuiti i seguenti punteggi:   1. SLA -AE-1 > 90% (SLA minimo) (0 punti) 2. SLA -AE-1 > 92% (1 punto), 3. SLA -AE-1 > 94% (2 punti) 4. SLA -AE-1 > 95%. (3 punti).   La proposta selezionata verrà considerata nell’applicazione delle penali previste nel capitolato tecnico al capitolo 13. |  |
| 6 | **Valore aggiunto per know how ed esperienze pregresse delle risorse proposte sul business Autostradale.** | 6.1 | Descrizione del valore aggiunto che il concorrente potrà impiegare nella fornitura, derivante dall’utilizzo del know how acquisito in esperienze precedenti. La proposta sarà valutata sulla base della quantità e dell’esperienza maturata dalle risorse proposte, nell’erogazione di servizi analoghi a quanto richiesto nel capitolato tecnico nello stesso settore merceologico della committente per almeno 3 anni (per settore merceologico si intende il settore autostradale). Le risorse in oggetto sono: il service manager (n. 1), i 3 referenti di modulo e altre 2 risorse (6 risorse totali) per le quali il concorrente è in grado di certificare il requisito richiesto.  A) 0 risorse con esperienza di almeno 3 anni nello stesso settore merceologico (0 punti)  B) 1 risorsa con esperienza di almeno 3 anni nello stesso settore merceologico (3 punti),  C) 2 risorse con esperienza di almeno 3 anni nello stesso settore merceologico (5 punti),  D) 3 risorse con esperienza di almeno 3 anni nello stesso settore merceologico (7 punti),  E) 4 risorse con esperienza di almeno 3 anni nello stesso settore merceologico (9 punti).  F) 5 risorse con esperienza di almeno 3 anni nello stesso settore merceologico (12 punti).  G) 6 risorse con esperienza di almeno 3 anni nello stesso settore merceologico (14 punti).  Il personale con queste esperienze dovrà essere garantito per tutta la durata del contratto. La mancata copertura di questo requisito per un periodo superiore ad un mese si configura come inadempimento contrattuale |  |
| 7 | **Miglioramento livello di Skill del Service Manager e dei 3 Referenti di Modulo** | 7.1 | Miglioramento dello skill della figura professionali (Service Manager) sulla base della certificazione di frequenza e attestazione di superamento di (**Criterio Tabellare)**:   1. **Master MBA** o equivalente (4 punti), 2. **Nessun Master MBA** o equivalente (0 punti).   Il requisito prescelto dovrà essere mantenuto anche a seguito di cambiamento del service manager. La mancata copertura di questo requisito per un periodo superiore ad un mese si configura come inadempimento contrattuale. |  |
| 7.2 | Miglioramento dello skill dei 3 Referenti di Modulo sulla base dell’esperienza referenziata SAP in progetti di sviluppo e/o manutenzione sul modulo applicativo in ambito. (**Criterio Tabellare)** Punteggi aggiuntivi in base all’esperienza referenziata rispetto a quanto previsto nel capitolato - allegato 4 Descrizione figure professionali. Nell’allegato viene richiesto un minimo di 7 anni di esperienza referenziata per ciascuna risorsa. Totale 21 anni.   1. La somma delle esperienze è **compresa tra 21 e 24 anni (0 punti)** 2. La somma delle esperienze è **compresa tra 24 e 27 anni** (4 punti), 3. La somma delle esperienze referenziate è **compresa tra 28 e 30 anni** (7 punti), 4. La somma delle esperienze referenziate è **compresa tra 31 e 33 anni** (10 punti), 5. La somma delle esperienze referenziate è **compresa tra 34 e 36 anni** (14 punti)   Per chiarire meglio si ipotizzi la seguente situazione di un concorrente:  Referente area Logistica 8 anni di esperienza.  Referente area Amministrativa 10 anni di esperienza.  Referente area Portale Sap 7 anni.  Totale esperienza referenziata 25 anni punti attribuiti 4.  In base all'opzione scelta il livello di esperienza dovrà essere garantito per tutta la durata del contratto. La mancata copertura di questo requisito per un periodo superiore ad un mese si configura come inadempimento contrattuale. |  |
| 8 | **Profilo impresa concorrente: Adeguatezza rispetto ai servizi offerti** | 8.1 | Al fine di valutare la capacità del concorrente rispetto al servizio richiesto, vengono attribuiti i seguenti criteri e punteggi (**Criterio Tabellare).** Concorrente con certificazione SAP:   1. **Nessuna** Certificazione (0 punti) 2. **Silver** Partner (6 punti) 3. **Gold/Platinum** Partner (8 punti) |  |

***Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.***