# OGGETTO: **Servizi di “SUPPORTO, MANUTENZIONE E SVILUPPO SISTEMI IN AMBIENTE**

# **SAP BOPC”**

# Codice appalto: tender\_28072

# CIG n. 764556255A

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nominativo Risorsa** | **Referente Tecnico del contratto** | **Service Manager** | **SAP BO PC application solution architect** | **SAP BO PC NW senior consultant** | **SAP BO PC NW consultant** |
| *Inserire nome e cognome* | X |  |  |  |  |
| *Inserire nome e cognome* |  | X |  |  |  |
| *Inserire nome e cognome* |  |  | X |  |  |
| *Inserire nome e cognome* |  |  |  | X |  |
| *Inserire nome e 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.

# ***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** |  | **Criteri e 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 10.2.5.Alla proposta saranno attribuiti max. 5 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)** 8:00 – 19:30 (5 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):**A.** Non fornisce disponibilità. (0 Punti)**B.** 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. 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 Supporto e Assistenza, Problem Determination, Manutenzione Correttiva e Adeguativa. Tempo di redazione del documento di fattibilità (SLA-AT-1).** | 3.1 | Soluzione proposta e modalità operative, che il concorrente si impegna a rendere disponibile per il servizio di manutenzione evolutiva.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): **A.** Rilascio del documento di fattibilità entro 4 gg lavorativi per RFC, (0 punti), **B.** Rilascio del documento di fattibilità entro 3 gg lavorativi per RFC, (3 punti), **C.** Rilascio del documento di fattibilità entro 2 gg lavorativi per RFC, (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 | **Miglioramento del servizio di presa in carico iniziale del servizio (Start-up)**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): **A.** Oltre alle 10 settimane. (0 Punti) **B.** Tra le 8 e le 10 settimane: (2 Punti) **C.** Tra le 6 e le 8 settimane (4 Punti) **D.** Tra le 4 e le 6 settimane (7 Punti) **E.** Tra le 0 e le 4 settimane (11 Punti)In base alla proposta selezionata il fornitore dovrà garantire una adeguata copertura di risorse.**Qualora il fornitore non sia poi in grado di mantenere l’impegno della presa in carico nei tempi ridotti per sua negligenza o incapacità, sarà considerato inadempiente contrattualmente (si applicano le disposizioni riportate art. “Risoluzione del Contratto – Clausola risolutiva Espressa” del Contratto)** |  |
| 5 | **Miglioramento livelli di servizio richiesti nel servizio di manutenzione e supporto della baseline e di manutenzione evolutiva.** | 5.1 | **Tempestività della soluzione (SLA-CORR-1).** Capitolato tecnico capitolo 10.2.1.Saranno attribuiti i seguenti punteggi:**A.** SLA -CORR-1 > 90% (SLA minimo) e < 92% (0 punti)**B.** SLA -CORR-1 >= 92% e < 94% (1 punto)**C.** SLA -CORR-1 >= 94% e < 96% (2 punti)**D.** SLA -CORR-1 >= 96% (3 punti)La proposta selezionata verrà considerata nell’applicazione delle penali previste nel capitolato tecnico al capitolo 13. |  |
| **Miglioramento livelli di servizio richiesti nel servizio di manutenzione e supporto della baseline e di manutenzione evolutiva.** | 5.2 | **Rispetto dei tempi di completamento (SLA-AT-2).** Capitolato tecnico capitolo 10.2.4.Saranno attribuiti i seguenti punteggi:**A.** Indicatore SLA-AT-2: nessun miglioramento (0 punti).**B.** Indicatore SLA-AT-2: miglioramento fino al 2% escluso (1 punti). **C.** Indicatore SLA-AT-2: miglioramento tra il 2% ed il 4% escluso (2 punti).**D.** Indicatore SLA-AT-2: miglioramento superiore al 4% (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** (almeno 3 anni), per le quali il concorrente è in grado di certificare il requisito richiesto.Considerando le figure di service manager, solution architect, senior consultant e consultant si valuterà che all’interno della lista delle risorse ci sia:**A.** Nessuno risorsa 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 (si applicano le disposizioni riportate art. “Risoluzione del Contratto – Clausola risolutiva Espressa” del Contratto)** |  |
| 7 | **Miglioramento livello di Skill del Service Manager e dei 3 Referenti di Modulo** | 7.1 | **Miglioramento livello di Skill del Service Manager** sulla base delle esperienze riportate nel Curriculum:**A)** Esperienza di almeno 5 anni a copertura di medesimo ruolo per lo stesso settore merceologico e tecnologia (3 punti),**B)** Esperienza compresa tra i 3 ed i 5 anni (esclusi) a copertura di medesimo ruolo per lo stesso settore merceologico e tecnologia (2 punti);**C)** Esperienza compresa tra i 2 ed i 3 anni (esclusi) a copertura di medesimo ruolo per lo stesso settore merceologico e tecnologia (1 punto);**D)** Esperienza a copertura di medesimo ruolo per lo stesso settore merceologico e tecnologia inferiore ai 2 anni (0 punti) |  |
| 7.2 | Miglioramento del livello di **skill delle Risorse** sulla base dell’esperienza referenziata in progetti di sviluppo e/o manutenzione sul modulo applicativo in ambito. (Criterio Tabellare) - Anni aggiuntivi di esperienza referenziata rispetto a quanto previsto nel capitolato - allegato 4 Descrizione figure professionali.**A.** Differenza tra gli anni di esperienza delle risorse (medie per figura professionale) e gli Anni di esperienza previsti (per figure professionale) minore o uguale a 0 (0 punti),**B.** Differenza tra gli anni di esperienza delle risorse (medie per figura professionale) e gli Anni di esperienza previsti (per figure professionale) compresa tra 0 e 3 escluso (4 punti),**C.** Differenza tra gli anni di esperienza delle risorse (medie per figura professionale) e gli Anni di esperienza previsti (per figure professionale) compresa tra 3 e 6 escluso (7 punti),**D.** Differenza tra gli anni di esperienza delle risorse (medie per figura professionale) e gli Anni di esperienza previsti (per figure professionale) compresa tra 6 e 9 escluso (11 punti),**E.** Differenza tra gli anni di esperienza delle risorse (medie per figura professionale) e gli Anni di esperienza previsti (per figure professionale) maggiore o uguale a 9 (14 punti).Per chiarire meglio, si ipotizzi la seguente situazione di un concorrente:1 Service Manager con 7 anni di esperienza (richiesto 6) --> +12 Architect con esperienza media 6 anni (richiesto 6) --> 04 Senior Consulant con esperienza media 5 anni (richiesto 4) -> +14 Conultant con esperienza media 5 anni (richiesto 2) --> +3Totale differenza referenziata = (+1+0+1+3) = 4 anni, punti attribuiti: 7.**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 (si applicano le disposizioni riportate art. “Risoluzione del Contratto – Clausola risolutiva Espressa” del Contratto).** |  |
| 7.3 | **Certificazione Skill delle risorse**. Certificazione SAP BPC in corso di validità su versione 10.0 o superiore. (Criterio Tabellare) 1 Punto ogni soggetto certificato SAP. (max. 6 punti).**A)** Nessuna risorsa certificata (0 punti),**B)** 1 risorsa certificata (2 punto),**C)** 2 risorse certificate (4 punti),**D)** 3 risorse certificate (6 punti).**In base all'opzione scelta, la presenza di personale certificato dovrà essere garantita per tutta la durata del contratto. La mancata copertura di questo requisito per un periodo superiore ad un mese si configura come inadempimento contrattuale (si applicano le disposizioni riportate art. “Risoluzione del Contratto – Clausola risolutiva Espressa” del Contratto).** |  |

***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.***