

Codice org. AdP
Protocollo 0003110/2016
Data 2016-02-17
Classificazione PU

Procedura Telematica Empulia

Indagine informale per la progettazione, realizzazione e manutenzione di un sistema di Project Management e Gestione Documentale integrati per attività di gestione e monitoraggio progetti complessi.

CUP B38C14000470008 - CIG N: Z8F188E0CA

Premesso che:

- AdP, gestore delle infrastrutture e dei servizi aeroportuali pugliesi, alla luce degli incrementi (già riscontrati e previsti) del traffico e del movimento passeggeri nei quattro aeroporti pugliesi, ha pianificato l'ampliamento e la diversificazione delle sue attività, con l'obiettivo di incrementare la qualità e quantità dei servizi offerti per una clientela in rapido sviluppo ottimizzando l'efficienza e l'efficacia delle attività aziendali. Nell'ambito di tale progetto di sviluppo riveste particolare importanza la gestione e il monitoraggio di progetti complessi da parte della Direzione Generale di Aeroporti di Puglia;
- Dall'indagine conoscitiva atta a verificare l'esistenza sul mercato del servizio e degli operatori in grado di offrirlo, vista la complessità dei servizi richiesti, sono stati selezionati dall'albo fornitori Empulia, categoria "171500000 - Portali web e applicativi multimediali e informatici", nove operatori economici che hanno già in essere rapporti con la stazione appaltante o hanno svolto attività sulle tecnologie richieste in passato;

gli operatori interessati a partecipare all'indagine informale in oggetto sono invitati a presentare la propria migliore offerta mediante l'utilizzo della piattaforma EMPULIA secondo le modalità, termini e condizioni di seguito indicati.

I. Informazioni di carattere generale

AEROPORTI di PUGLIA SpA – Viale Enzo Ferrari – 70128 BARI-PALESE, ITALIA tel. +39 080.5800258 – fax +39 080.5800225 sito web www.aeroportidipuglia.it

Punti di contatto: Ufficio Gare e Contratti.

Responsabile del Procedimento: Luigi Campese.

La procedura verrà effettuata utilizzando la piattaforma Telematica EMPULIA.

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sulla documentazione di gara potranno essere trasmesse direttamente attraverso il Portale EmpULIA utilizzando l'apposita funzione "Per inviare un quesito sulla procedura clicca qui" presente all'interno dell'invito relativo alla procedura di gara in oggetto e dovranno pervenire entro e non oltre 24/02/2016 ore 12:00.

Le risposte ad eventuali quesiti in relazione alla presente gara saranno pubblicate nell'area riservata del portale EMPULIA all'interno dell'invito relativo alla procedura di gara in oggetto.

L'avvenuta pubblicazione del chiarimento richiesto sarà notificata, come avviso, all'indirizzo e-mail del legale rappresentante della ditta che ha proposto il quesito, così come risultante dai dati presenti sul Portale.

1. Oggetto e durata del servizio

Oggetto della fornitura sono i prodotti e i servizi necessari alla progettazione e realizzazione di una soluzione software di Project Management e Gestione Documentale integrate su tecnologie Microsoft.

La soluzione richiesta deve consentire la creazione di aree di lavoro per:

- 1) Condividere informazioni e documenti, nonché favorire la collaborazione tra i rispettivi partner coinvolti nell'ambito del progetto Take Off per scopi e progetti comuni.
- 2) Consentire di iniziare rapidamente l'utilizzo di funzionalità di gestione di progetti di alto livello per pianificare, assegnare compiti, priorità e monitorare lo stato avanzamento task.

Il sistema deve essere fruibile principalmente via web, sia da classico PC che da dispositivi mobili. Il sistema richiesto deve essere ospitato in piattaforme Cloud accessibili tramite Internet.

Durata del servizio

Si richiede erogazione del servizio (disponibilità di accesso alla piattaforma soluzione proposta) per 2 anni dalla data di attivazione del Cloud.

L'importo a base d'asta è pari ad € 39.000,00 + IVA.

I pagamenti verranno effettuati in rate mensili posticipate.

Per motivi organizzativi si richiede di comunicare l'eventuale mora per iscritto.

Il pagamento verrà effettuato previa verifica da parte della stazione appaltante della regolarità contributiva.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 8, della legge n. 136/2010 e s.m.i., con la stipula del Contratto, le Parti assumono irrevocabilmente tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010 e s.m.i.. In particolare, l'Appaltatore si obbliga, ai sensi dell'articolo 3, comma 9, legge n. 136/2010 e s.m.i., a far sottoscrivere la medesima pattuizione a tutti i subappaltatori e subcontraenti della filiera di imprese a qualsiasi titolo interessate o con cui entrerà in contatto in relazione al servizio del presente Contratto, nonché ad includere nei propri contratti con tali soggetti apposita clausola risolutiva espressa dai contenuti identici a quanto previsto al successivo articolo 12 e relativa pattuizione.

L'appaltatore è tenuto a comunicare ai sensi e nei termini di cui all'art 3, co. 7 della legge n. 136/2010 e s.m.i., gli estremi identificativi del conto corrente dedicato e le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale conto dedicato.

2. Documentazione da produrre per la partecipazione alla gara

Ai fini della partecipazione alla gara, il concorrente dovrà inserire, utilizzando la piattaforma EMPULIA, la documentazione di seguito indicata:

Busta Amministrativa

- 1) Dichiarazione, resa ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, di essere a perfetta conoscenza delle clausole tutte contenute nella lettera di invito e nel Capitolato Tecnico che regolano l'appalto in oggetto e di accettare le predette clausole in modo pieno ed incondizionato e di aver preso visione di tutte le



AEROPORTI DI PUGLIA

BARI BRINDISI FOGGIA TARANTO

circostanze generali e particolari che possono influire sullo svolgimento del servizio e di aver ritenuto le condizioni tali da consentire l'offerta;

- 2) Dichiarazione, resa ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, di aver già sviluppato progetti simili utilizzando le tecnologie indicate nel Capitolato Tecnico con allegata lettera di referenza del cliente finale che ne attesti il buon esito del progetto.

Busta Tecnica

1) Il Progetto da presentare come proposta tecnica per la fornitura oggetto della presente indagine dovrà essere redatto:

- in maniera che possano evincersi, in modo completo e dettagliato, tutti gli elementi che il concorrente riterrà utile fornire ai fini della valutazione dell'offerta, con riferimento ai criteri (tecnici) di valutazione stabiliti nel Disciplinare di gara ed alla descrizione delle caratteristiche illustrate nel presente Capitolato;
- su fogli singoli di formato A4, con una numerazione progressiva e univoca delle pagine;
- specificando e motivando, nelle premesse, se e quale parte della documentazione presentata, il concorrente ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti, ecc;
- Non superare le 30 pagine (15 fogli se fronte retro);

Il Progetto dovrà contenere le seguenti informazioni:

1. Descrizione dettagliata della soluzione software proposta contenente una progettazione di massima che il concorrente intende sviluppare sulla base dei requisiti e delle indicazioni corredate nel presente Capitolato Tecnico, con indicazione delle singole funzionalità proposte, mettendo in risalto come la soluzione proposta soddisfi la caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e le eventuali migliorie tecnologiche e funzionali che il concorrente intende adottare che consentano un ampliamento delle funzionalità esistenti o una migliore gestione dei servizi offerti e descritti precedentemente.
2. Descrizione dettagliata della piattaforma cloud proposta contenente una descrizione delle capacità e performance evidenziando come la piattaforma proposta soddisfi la caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e le eventuali migliorie tecnologiche e funzionali.
3. Organizzazione e struttura del Team di progetto che dovrà illustrare l'organizzazione e la struttura del team di progetto che intende utilizzare per l'adeguato svolgimento di tutte le attività oggetto del presente Capitolato, corredata dai profili professionali delle risorse che ne fanno parte.
4. Organizzazione e certificazioni aziendali in riferimento alle tecnologie della soluzione proposta che dovrà illustrare le esperienze dell'azienda in realizzazioni di progetti simili utilizzando le tecnologie proposte per la soluzione software nonché eventuali certificazioni aziendali in possesso che attestino la professionalità nell'utilizzo di tali tecnologie.

Busta Economica

1) L'offerta economica sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto offerente, che consisterà nell'indicazione della propria miglior offerta espressa in termini di massimo ribasso sull'importo a basa d'asta per il servizio oggetto della presente indagine (in cifre ed in lettere del ribasso percentuale).

In caso di discordanza fra il prezzo indicato in cifre e quello indicato in lettere, varrà l'indicazione più vantaggiosa per la Stazione Appaltante.

L'offerta è da intendersi valida e vincolante per l'offerente fin dal momento di presentazione della stessa e rimarrà valida fino all'aggiudicazione del servizio e, comunque, per almeno 60 giorni decorrenti dalla data di scadenza del termine fissato per la ricezione delle offerte.

Resta fermo il diritto della stazione appaltante di procedere alle verifiche d'ufficio e le conseguenze previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000, qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni.

3. Modalità di presentazione dell'offerta

L'offerta, redatta in lingua italiana, dovrà essere inviata esclusivamente per via telematica, a pena esclusione, tramite il Portale EmpPULIA www.empulia.it, seguendo la procedura ivi prevista e descritta in sintesi nel presente documento.

Gli operatori economici invitati a partecipare alla gara riceveranno un invito che sarà visualizzabile nell'apposita cartella INVITI, personale per ogni ditta registrata, nonché all'indirizzo di posta elettronica del legale rappresentante da loro indicato sul Portale EmpPULIA in sede di iscrizione all'Albo.

Per partecipare alla gara gli operatori economici concorrenti, a pena di esclusione, devono far pervenire esclusivamente tramite il Portale EmpPULIA la propria offerta entro le ore 11:00 del giorno 29/02/2016, pena l'irricevibilità dell'offerta e la non ammissione dell'operatore economico alla seguente procedura.

4. Procedura e criteri di aggiudicazione

L'aggiudicazione della presente gara avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D. Lgs. 163/06, in favore dell'impresa che avrà ottenuto il punteggio più alto risultante dalla somma del punteggio attribuito alla qualità e del punteggio attribuito al prezzo.

L'offerta economicamente più vantaggiosa sarà pertanto individuata sulla base dei seguenti parametri di ponderazione: **QUALITÀ (MAX 70 PUNTI) - PREZZO (MAX 30 PUNTI)**
Per l'attribuzione dei punteggi alle singole offerte si applica il Metodo di cui all'Allegato "P" del DPR 207/10, utilizzando la seguente formula:

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

dove:

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

n = numero totale dei requisiti;

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

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

e uno;
 Σn = sommatoria.

I coefficienti $V(a)_i$ sono determinati:

- a) Per quanto riguarda gli elementi di natura qualitativa, attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari. Successivamente, per ciascun requisito, 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.

Qualità:

Per qualità del servizio si intendono tutte quelle informazioni che l'impresa concorrente fornirà mediante la relazione tecnica, con attribuzione dei punteggi in riferimento alle seguenti specifiche:

1. Descrizione dettagliata della soluzione software proposta. Punti 30.
2. Descrizione dettagliata della piattaforma cloud proposta. Punti 10.
3. Organizzazione e struttura del Team di progetto. Punti 20.
4. Organizzazione e certificazioni aziendali. Punti 10.

Non saranno prese in considerazione e, pertanto, saranno escluse dalla gara, in quanto ritenute non idonee, tutte le offerte che avranno ottenuto in sede di valutazione qualitativa globale un punteggio inferiore ai 36/70.

- b) Per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura quantitativa quali il prezzo attraverso la seguente formula (espressa in termini di ribasso percentuale):
- $$V(a)_i = R_a/R_{max}$$
- dove:
 R_a = offerto dal concorrente a
 R_{max} = offerta più conveniente

In caso di parità di punteggio si procederà come segue:

- a) l'appalto verrà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il miglior punteggio parziale, prescindendo da quello attribuito al prezzo;
- b) in caso di parità anche del punteggio parziale di cui alla precedente lettera a), si procederà mediante sorteggio.

Saranno escluse le offerte in aumento rispetto all'importo complessivo posto a base d'asta. Si darà corso all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta purché validamente prodotta, conforme ai contenuti del Capitolato Speciale d'Appalto e ritenuta congrua dalla commissione di gara.

5. Ulteriori informazioni

L'offerta si riterrà vincolante per 60 giorni dalla presentazione della stessa.



AEROPORTI DI PUGLIA

BARI BRINDISI FOGGIA TARANTO

6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per la presentazione dell'offerta è richiesto ai concorrenti di fornire dati ed informazioni, anche sotto forma documentale.

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n.196/2003 le Stazione appaltante fornisce le seguenti informazioni.

Finalità del trattamento.

I dati inseriti nelle buste telematiche vengono acquisiti ai fini della partecipazione ed in particolare ai fini della effettuazione della verifica dei requisiti di carattere generale, di idoneità professionale, di capacità economica-finanziaria e tecnico-professionale del concorrente all'esecuzione della fornitura nonché dell'aggiudicazione e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge.

I dati del concorrente aggiudicatario verranno acquisiti ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

Dati sensibili.

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dall'aggiudicatario non rientrano tra i dati classificabili come "sensibili", ai sensi della citata legge.

Modalità del trattamento dei dati.

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.

I dati inseriti nelle buste telematiche potranno essere comunicati a:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge n. 241/1990.

Diritti del concorrente interessato.

Relativamente ai suddetti dati, al partecipante, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui alla citata D.Lgs. n. 196/2003.

Acquisite le suddette informazioni, ai sensi della D.Lgs. n. 196/2003, con la presentazione dell'offerta e la sottoscrizione del contratto, il concorrente acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.

Responsabile del trattamento è il dott. Giuseppe Costadura.

Bari, 16.02.2015

IL DIRETTORE GENERALE
Marco FRANCHINI

Indagine informale per la progettazione, realizzazione e manutenzione di un sistema di Project Management e Gestione Documentale integrati per attività di gestione e monitoraggio progetti complessi.

CUP B38C14000470008 - CIG N: Z8F188E0CA

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

1. TERMINOLOGIA.....	3
2. PREMESSA.....	4
3. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	5
4. CARATTERISTICHE E LINEE GUIDA	6
4.1 Caratteristiche generali della soluzione software	6
4.2 <i>Caratteristiche generali della piattaforma Cloud</i>	7
4.3 <i>Dimensionamento minimo utenti</i>	7
5. COMPONENTI DELLA FORNITURA	8
5.1 Forniture.....	8
5.2 Servizi	8
5.2.1 Servizi di startup.....	8
5.2.2 Servizi di assistenza e manutenzione	8
6. INDICAZIONI PER LA REDAZIONE DEL PROGETTO	11

1. TERMINOLOGIA

Nel seguito del documento deve intendersi:

- per **Azienda o Committente o AdP** la Aeroporti di Puglia S.p.A. (società di gestione del Sistema Aeroportuale Pugliese);
- per **Capitolato Tecnico o CT** il presente documento;
- per **Fornitore o Appaltatore o Proponente o Concorrente** la *società*, o il *Raggruppamento Temporaneo di Imprese*, aggiudicataria della fornitura e responsabile di tutte le forniture (hardware e software), nonché di tutte le altre attività necessarie a rendere operativo, fruibile e utilizzabile il Sistema CUTE oggetto della gara;
- per **Progetto** la proposta tecnica presentata per la fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- per **Documentazione di Gara** l'insieme costituito dai seguenti documenti:
 - **Lettera di invito**
 - **Capitolato Tecnico**

che congiuntamente e complessivamente forniscono le informazioni per la gara, definiscono condizioni, termini e modalità di espletamento e contrattualizzazione.

2. PREMESSA

AdP, gestore delle infrastrutture e dei servizi aeroportuali pugliesi, alla luce degli incrementi (già riscontrati e previsti) del traffico e del movimento passeggeri nei quattro aeroporti pugliesi, ha pianificato l'ampliamento e la diversificazione delle sue attività, con l'obiettivo di incrementare la qualità e quantità dei servizi offerti per una clientela in rapido sviluppo ottimizzando l'efficienza e l'efficacia delle attività aziendali. Nell'ambito di tale progetto di sviluppo del nuovo Sistema Aeroportuale Pugliese integrato, riveste particolare importanza il monitoraggio e la gestione di progetti complessi tra cui il progetto TAKE OFF – Test and Knowledge-based Environment for Operations, Flight and Facility.

Il presente documento dettaglia i requisiti tecnico-operativi previsti per il sistema di programme management a servizio dell'intero progetto.

Da una analisi preliminare interna per questioni di opportunità AdP ha valutato di utilizzare come piattaforma software di sviluppo del progetto Microsoft Sharepoint e Microsoft Project Server in modalità cloud. La scelta deriva da questioni tecniche circa la compatibilità anche in relazione alla compatibilità con i sistemi di office automation già in uso presso AdP nonché le possibilità di integrazioni native che le tecnologie Microsoft offrono essendo l'intera rete amministrativa di AdP basa su sistemi Windows.

Nel seguito si forniscono elementi informativi, quantitativi e qualitativi che caratterizzano sia l'attuale situazione che gli aspetti tecnologici e funzionali ritenuti critici ed essenziali cui il concorrente deve attenersi.

Il sistema, quale strumento primario di comunicazione e condivisione di informazioni, rappresenta pertanto una risorsa strategica da sviluppare. Esso dovrà facilitare la condivisione, la comunicazione, e lo scambio di dati/informazioni tra i partner coinvolti, e, parallelamente, dovrà supportare il team di programme management nella gestione complessiva e il controllo/governo dell'intero progetto.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della fornitura sono i prodotti e i servizi necessari alla progettazione e realizzazione di una soluzione software di Project Management e Gestione Documentale integrate su piattaforma Microsoft.

La soluzione richiesta deve consentire la creazione di aree di lavoro per:

- 1) Condividere informazioni e documenti, nonché favorire la collaborazione tra i rispettivi partner coinvolti nell'ambito del progetto Take Off per scopi e progetti comuni.
- 2) Consentire di iniziare rapidamente l'utilizzo di funzionalità di gestione di progetti di alto livello per pianificare, assegnare compiti, priorità e monitorare lo stato avanzamento task.

Il sistema deve essere fruibile principalmente via web, sia da classico PC che da dispositivi mobili. Il sistema richiesto deve essere ospitato in piattaforme Cloud accessibili tramite Internet.

Durata del servizio

Si richiede erogazione del servizio (disponibilità di accesso alla piattaforma soluzione proposta) per 2 anni dalla data di attivazione del Cloud.

4. CARATTERISTICHE E LINEE GUIDA

Di seguito le indicazioni tecniche del sistema richiesto da AdP a cui i concorrenti dovranno necessariamente attenersi.

4.1 *Caratteristiche generali della soluzione software*

La soluzione software richiesta relativamente alla parte documentale deve supportare le seguenti caratteristiche minime:

- Condivisione di documenti/file
- Versioning dei documenti
- Accessi e permessi segregati per ruoli e/o regole
- Workflow e messaging per approvazione documenti prima della pubblicazione
- Possibilità di attivare ulteriori workflow complessi di collaborazione tra i vari utenti del documentale

La soluzione software richiesta relativamente alla parte di Project Management deve prevedere almeno tre tipologie di ruoli d'accesso:

- Project Manager, con le seguenti caratteristiche funzionali:
 - Disponibilità di un client software da installare sul pc del PM per gestione dei progetti memorizzati su server con garanzia di sincronizzazione e deadlock
 - Pianificazione e determinazione costi dei progetti
 - Gestione attività
 - Creazione di report e business intelligence
 - Gestione risorse
- Project Management Office/Dirigenti, con le seguenti caratteristiche funzionali:
 - Gestione Attività
 - Creazione di report e business intelligence
 - Condivisione di documenti

- Gestione risorse
- Invio schede attività
- Gestione Proposte
- Selezione e ottimizzazione del portfolio
- Membri del team, con le seguenti caratteristiche funzionali:
 - Gestione Attività di propria competenza
 - Condivisione di documenti
 - Invio schede attività

4.2 Caratteristiche generali della piattaforma Cloud

La piattaforma Cloud che il concorrente dovrà selezionare e mettere a disposizione per lo sviluppo della soluzione software di cui sopra deve supportare le seguenti caratteristiche minime:

- Spazio minimo globale richiesto 10GB;
- Backup Dei Dati: I backup devono essere conservati per 14 giorni;
- Recovery Point Objective (RPO): 1 ora;
- Recovery Time Objective (RTO) 6 ore;
- Disponibilità non inferiore a 99,9 % su base annua;

4.3 Dimensionamento minimo utenti

La soluzione proposta deve fornire relativamente alla parte documentale accesso ad un numero minimo di utenti pari a 30. Relativamente alla gestione dei progetti condivisa, i 30 utenti dovranno essere così caratterizzati:

- 05 utenti con funzioni di Project Management
- 05 utenti con funzioni di Project Management Office/Dirigenti
- 20 utenti con funzioni di Membri del Team

5. COMPONENTI DELLA FORNITURA

Si riassumono le componenti facenti parte della fornitura oggetto del presente Capitolato.

5.1 Forniture

Per forniture si intendo tutti le licenze necessarie per accedere alla piattaforma cloud di Microsoft, nonché tutte le licenze necessarie per usufruire della soluzione software richiesta e descritta in precedenza. Si precisa che tutte le licenze dovranno essere intestate a nome di Aeroporti di Puglia S.p.A.

5.2 Servizi

5.2.1 Servizi di startup

I servizi di startup comprenderanno la profilazione utenti come da specifiche che verranno fornite dalla della Stazione Appaltante. In fase di startup dovranno essere configurate due aree di lavoro distinte, ognuna con i propri criteri di accesso, suddivise in un numero da definire di sotto-aree il cui accesso verrà definito sulla base di ruoli. Il numero preciso di sotto-aree, ruoli e utenti con i rispettivi diritti di accesso saranno definiti nel corso di opportune riunioni propedeutiche allo startup del sistema. La piattaforma dovrà consentire una definizione granulare di assegnazione diritti utente (lettura/scrittura/modifica/cancellazione) a partire dall'area di lavoro, sotto-area, lista di documenti/oggetti, fino al singolo documento/oggetto. In fase di startup saranno definite anche le aree specifiche di Project Management Office che potranno avere configurazioni di accesso ai vari progetti distinte da quelle definite a livello documentale.

Tutte le attività di startup della piattaforma dovranno essere completate entro e non oltre 30 giorni dalla definizione dei requisiti.

5.2.2 Servizi di assistenza e manutenzione

Il servizio di manutenzione del software deve prevedere le seguenti prestazioni:

- diagnostica e risoluzione di problemi o malfunzionamenti relativi della soluzione software consistente nella presa in carico delle segnalazioni effettuate dagli utenti, nell'attivazione delle opportune azioni correttive (apertura guasti, sostituzione hardware);
- adeguamento tecnologico della soluzione software, che a parità di funzionalità consenta di mantenere la coerenza del prodotto con lo sviluppo tecnologico delle sue componenti di base, aggiornando gli applicativi ad esempio in modo che possano operare su una nuova versione di data base relazionale, senza ulteriori costi di installazione;

- esecuzione di interventi migliorativi finalizzati a ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure esistenti;
- esecuzione delle opportune procedure di backup delle configurazioni di qualsivoglia apparato hardware e software necessario al corretto funzionamento dell'infrastruttura.

In particolare, dovranno essere garantite le seguenti tipologie di attività di manutenzione:

- manutenzione e assistenza correttiva;
- manutenzione e assistenza adeguativa.

5.2.2.1 Manutenzione e assistenza correttiva

Il servizio di manutenzione e assistenza correttiva ha per finalità la garanzia del mantenimento della operatività e delle funzionalità della soluzione software garantendo il minor tempo di disservizio, attuato attraverso la rimozione di errori residui, non identificati nella fase di produzione, che si manifestano durante la vita operativa dell'infrastruttura. La rimozione degli errori potrà avvenire secondo la tecnica ritenuta più opportuna in accordo con la prassi consolidata di ingegneria del software e in ogni caso con modalità che non introducano effetti collaterali indesiderati o potenzialmente dannosi per l'operatività. Gli interventi di manutenzione correttiva devono restituire la soluzione software in condizioni operative di perfetto funzionamento, con ripristino dello stato informativo precedente al momento in cui si è verificato l'evento che ha richiesto l'intervento manutentivo (con sistemazione, in particolare, di basi di dati corrotte, elaborazioni non effettuate, elaborazioni non volute, ecc.).

Il servizio di manutenzione correttiva si deve applicare all'intera fornitura (hardware e software). Per garantire il corretto funzionamento dell'apertura delle chiamate il Fornitore dovrà comunicare ad AdP prima dell'entrata in esercizio del sistema tutti i recapiti telefonici, a mezzo posta elettronica o fax che AdP dovrà utilizzare per la segnalazione del malfunzionamento. Tali recapiti dovranno essere reperibili almeno dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento la responsabilità della esecuzione dell'attività è del Fornitore.

Si intende manutenzione correttiva anche tutte le attività necessarie in conseguenza di eventuali avarie di dispositivi hardware.

Il servizio offerto dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- tempo di intervento di personale tecnico entro 4 ore dalla segnalazione del malfunzionamento;
- tempo di risoluzione anomalia NBD (Next Business Day) dall'intervento;

Il servizio di manutenzione offerto dovrà avere caratteristiche di un servizio Single Point Of Contact (SPOC) pertanto il Fornitore si impegna ad interfacciarsi, se necessario, con aziende terze fornitrici di servizi (Cloud) fino alla risoluzione delle problematiche.

5.2.2.2 Manutenzione e assistenza adeguativa

Consiste nelle attività necessarie a rendere operativo e continuo il funzionamento della soluzione software garantendone la continuità, la disponibilità, l'affidabilità, la sicurezza e l'integrità. La manutenzione adeguativa è volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico di base, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base. Il servizio di **Manutenzione e assistenza adeguativa** ha lo scopo, quindi, di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del software applicativo, senza costi aggiuntivi e per il quale il Fornitore sarà responsabile, rispetto a:

- variazioni normative o di regolamenti emessi da Autorità competenti in ambito aeroportuali che comportino interventi di modifica del software;
- evoluzione delle versioni in relazione dei sistemi software di base (sistemi operativi, database management systems, software di rete, linguaggi di programmazione, ecc...) che intervengano nel corso del contratto;

5.2.2.3 Manutenzione evolutiva

I servizi di manutenzione evolutiva dovranno comprendere tutte le attività necessarie per l'attivazione di nuove funzionalità e/o nuove aree con caratteristiche funzionali differenti da quelle realizzate in fase di startup, per eventuali esigenze future. Tali attività dovranno ritenersi incluse fino ad un massimo di 10 giorni uomo/anno.

6. INDICAZIONI PER LA REDAZIONE DEL PROGETTO

Il Progetto da presentare come proposta tecnica per la fornitura oggetto del presente Capitolato dovrà essere redatto:

- in maniera che possano evincersi, in modo completo e dettagliato, tutti gli elementi che il concorrente riterrà utile fornire ai fini della valutazione dell'offerta, con riferimento ai criteri (tecnici) di valutazione stabiliti nel Disciplinare di gara ed alla descrizione delle caratteristiche illustrate nel presente Capitolato;
- su fogli singoli di formato A4, con una numerazione progressiva e univoca delle pagine;
- specificando e motivando, nelle premesse, se e quale parte della documentazione presentata, il concorrente ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti, ecc;
- Non superare le 30 pagine (15 fogli se fronte retro);

Il Progetto dovrà contenere le seguenti informazioni:

1. *Descrizione dettagliata della soluzione software proposta* contenente una progettazione di massima che il concorrente intende sviluppare sulla base dei requisiti e delle indicazioni corredate nel presente Capitolato Tecnico, con indicazione delle singole funzionalità proposte, mettendo in risalto come la soluzione proposta soddisfi la caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e le eventuali migliorie tecnologiche e funzionali che il concorrente intende adottare che consentano un ampliamento delle funzionalità esistenti o una migliore gestione dei servizi offerti e descritti precedentemente.
2. *Descrizione dettagliata della piattaforma cloud proposta* contenente una descrizione delle capacità e performance evidenziando come la piattaforma proposta soddisfi la caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e le eventuali migliorie tecnologiche e funzionali.
3. *Organizzazione e struttura del Team di progetto* che dovrà illustrare l'organizzazione e la struttura del team di progetto che intende utilizzare per l'adeguato svolgimento di tutte le attività oggetto del presente Capitolato, corredata dai profili professionali delle risorse che ne fanno parte.

4. *Organizzazione e certificazioni aziendali in riferimento alle tecnologie della soluzione proposta* che dovrà illustrare le esperienze dell'azienda in realizzazioni di progetti simili utilizzando le tecnologie proposte per la soluzione software nonché eventuali certificazioni aziendali in possesso che attestino la professionalità nell'utilizzo di tali tecnologie.