

**GESTIONE E MANUTENZIONE
DI UNA SOLUZIONE INTEGRATA
PER I PROCESSI DI
FORMAZIONE RESIDENZIALE E A
DISTANZA DELL'IZSLER**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Sommario

ART. 1 GENERALITA' E OBIETTIVI DELLA FORNITURA	3
ART.2 CONVENZIONI E NOMENCLATURA	3
ART. 3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
ART. 4 IL CONTESTO ORGANIZZATIVO E TECNOLOGICO	3
ART. 5 OGGETTO E ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA	4
ART. 6 SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO	5
ART. 7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI	5
ART. 8 AMBITO DELLA FORNITURA	7
ART. 9 METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO	7
ART. 10 MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI	8
ART. 11 ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI	10
ART. 12 REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI	11
ART. 13 CONTROLLO DELLA FORNITURA	11
ART. 14 ORGANI DI GOVERNO DELLA FORNITURA	12
ART. 15 ACCORDO SUI LIVELLI DI SERVIZIO	12
ART. 16 PRESTAZIONI CONTRATTUALI	12
ART. 17 IMPEGNI SPECIFICI DEL FORNITORE	13
ART. 18 LUOGO DI LAVORO	13
ART. 19 PROPRIETÀ DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA	13
ART. 20 GARANZIA DEL SOFTWARE	14
ART. 21 VALUTAZIONE OFFERTE TECNICHE	14

ART. 1 GENERALITA' E OBIETTIVI DELLA FORNITURA

L'oggetto della presente gara d'appalto ricomprende le seguenti attività:

1. gestione, hosting e manutenzione dell'attuale piattaforma e-learning in dotazione alla Formazione dell'IZSLER per gli interventi formativi;
2. gestione e manutenzione dello strumento per la gestione dei test di apprendimento e dei questionari di gradimento riferiti ad eventi frontali;
3. gestione e manutenzione dello strumento software integrato per la gestione di tutti i processi che afferiscono l'ambito della formazione IZSLER (residenziale e a distanza);

Trattasi di lotto unico ed inscindibile nelle componenti di fornitura sopra indicate.

Le attività oggetto della presente procedura hanno un valore di Euro 195.000,00 al netto di oneri fiscali, quale base d'asta della procedura.

- Ad IZSLER è riservata la facoltà, nei limiti delle norme vigenti, di rivedere le prestazioni contrattuali, aggiungendone o diminuendone entro il limite del quinto di legge.
- È vietato all'impresa aggiudicataria estendere o ridurre il servizio e/o comunque effettuare prestazioni non previste nel presente Capitolato speciale d'appalto senza preventiva autorizzazione scritta da parte di IZSLER.

ART.2 CONVENZIONI E NOMENCLATURA

Nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e negli altri Documenti di Gara ci si riferirà alla Stazione Appaltante come 'IZSLER'. I soggetti proponenti saranno indicati come 'Concorrenti' ed il soggetto al quale viene affidata l'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura come 'Fornitore'.

ART. 3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Il presente Capitolato è corredato da sette allegati, che ne costituiscono parte integrante.

Il presente Capitolato ed i suoi allegati sono referenziati come **Documenti di gara**.

Si riporta di seguito l'elenco degli Annessi:

- Allegato 1: PIATTAFORMA FORMAZIONE
- Allegato 2: GESTIONALE TEST E QUESTIONARI
- Allegato 3: GESTIONALE FORMAZIONE
- Allegato 4: ASSISTENZA HELP DESK
- Allegato 5: PROFILI PROFESSIONALI
- Allegato 6: MANUTEZIONE EVOLUTIVA
- Allegato 7: ACCORDI SUI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

ART. 4 IL CONTESTO ORGANIZZATIVO E TECNOLOGICO

Il contesto organizzativo e tecnologico che caratterizza la presente fornitura è descritto negli allegati 1, 2 e 3, che illustrano la situazione attuale attraverso la rilevazione analitica, dal punto di vista funzionale, tecnologico e operativo, dei sistemi in uso.

Si tiene comunque a precisare che il livello di dettaglio della descrizione di ogni funzionalità compresa negli allegati 1, 2, 3 e 6 non è sempre rappresentativo alla complessità della stessa. Sarà compito del fornitore fare l'assessment completo delle funzionalità applicative erogate dalle attività elencate nell'art. 2.

La visione del sistema in uso nel suo complesso potrà essere approfondita durante **il sopralluogo obbligatorio** ed eventuali quesiti di natura tecnica originati da carenze di Capitolato o da qualsivoglia altra motivazione potranno essere formulati per iscritto tramite la piattaforma di e-procurement.

ART. 5 OGGETTO E ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA

Costituisce oggetto del presente appalto l'affidamento dei servizi di **esercizio** dei seguenti sistemi:

- Piattaforma e-learning in dotazione alla Formazione dell'IZSLER per gli interventi formativi, costruita appositamente per l'istituto e che si vuole mantenere;
- strumento per la gestione dei test di apprendimento e dei questionari di gradimento riferiti ad eventi frontali;
- software integrato per la gestione di tutti i processi che afferiscono l'ambito della formazione IZSLER (residenziale e a distanza).

Si precisa che non saranno accolte soluzioni, pena l'esclusione, che prevedono l'adozione di soluzioni software e tecnologiche diverse da quelle attualmente adottate dall'IZSLER, quindi l'oggetto della fornitura è la gestione ed implementazione attraverso i software attualmente in uso.

Il servizio di esercizio comprende tutti i servizi necessari a garantire la continuità di funzionamento degli **attuali sistemi**, **comprensiva delle indispensabili attività di Presa in Carico e Terminazione**, da parte del Fornitore subentrante, come di seguito riportato:

- Manutenzione Correttiva (MAC);
- Manutenzione Adeguativa (MA);
- Manutenzione Evolutiva (MEV);
- Assistenza Help Desk;
- Gestione operativa;
- Creazione corsi e produzione del materiale formativo
- Addestramento.

La copertura temporale del servizio di esercizio dovrà essere di **tre anni** dalla data di assegnazione del servizio richiesto.

Si precisa che, ai fini della parte di manutenzione evolutiva relativa alla presente fornitura, si richiede che:

- sia realizzata conformemente ai requisiti minimi relativi alla metodologia di sviluppo software riportati nell'Art.7;
- venga consegnata all'Amministrazione, completa di:
 - componenti software: costituite dal codice sorgente, dalle procedure/script di sorgenti personalizzazione e installazione, dalle librerie e da quant'altro concorra, a qualsiasi titolo, alla realizzazione e/o al funzionamento dell'applicazione stessa e alla creazione del DB (tabelle, indici, PK, FK, constraints, etc.);
 - componenti documentali: costituite da tutta la documentazione tecnica, operativa, gestionale e utente necessaria per garantire il corretto impiego dell'applicazione software in esame e la sua manutenzione e sviluppo nel tempo. Rientrano in tale insieme, anche le componenti documentali relative alle basi di dati, quali, ad esempio, gli schemi concettuali, gli schemi logici, i dizionari dei dati, ecc.;

- sia coperta da garanzia per tutta la durata del contratto e per i 12 mesi successivi al termine della fornitura.

ART. 6 SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO

Per la corretta valutazione progettuale, è obbligatorio effettuare un sopralluogo presso la sede principale di IZSLER (Brescia, via A. Bianchi n. 9), **entro e non oltre il limite temporale indicato nel disciplinare di gara**. Sarà possibile organizzare e concordare la visita prendendo contatto con i Sistemi Informativi al seguente indirizzo e-mail: sistemi.informativi@izsler.it. Si precisa che il sopralluogo è esclusivamente finalizzato alla presa visione del sistema in uso nel suo complesso. Eventuali quesiti di natura tecnica originati da carenze di Capitolato o da qualsivoglia altra motivazione dovranno essere obbligatoriamente formulati per iscritto tramite la piattaforma MEPA, e ciò al fine di rendere possibile la pubblicazione a tutti i potenziali interessati delle risposte e precisazioni inerenti eventuali dubbi, in conformità ai principi di parità di trattamento, non discriminazione e trasparenza.

ART. 7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi richiesti mediante il presente appalto sono di seguito così specificati:

- **Presa in Carico.** Comprende tutti i servizi necessari al Fornitore per acquisire le conoscenze sui sistemi software rientranti nell'ambito della presente fornitura indispensabili per poter erogare in modo efficace ed efficiente e con piena responsabilità del risultato i servizi di esercizio sulla base del Piano di Presa in Carico.
Con la presa in carico da parte del Fornitore dei sistemi software IZSLER intende trasferire nel proprio dominio tutti gli ambienti di sviluppo e manutenzione degli stessi, attualmente installato presso sistemi del fornitore a cui è ora affidato il servizio di manutenzione. Questa operazione è necessaria per rendere disponibili presso i Sistemi Informativi IZSLER le copie sempre aggiornate dei programmi sorgente, modificati e integrati a seguito degli interventi di manutenzione, prima dell'installazione nell'ambiente di esercizio. I sistemi software coinvolti in questa operazione sono tutti quelli attualmente non mantenuti su ambienti di sviluppo di proprietà di IZSLER, bensì presso un fornitore esterno. Gli interventi di manutenzione e sviluppo inerenti il software applicativo oggetto della presente fornitura potranno comunque essere eseguiti presso la sede del Fornitore. Le attività di compilazione, system test, test funzionale e tutte le attività connesse necessarie per la messa in esercizio dovranno essere effettuate sui sistemi appositamente predisposti presso IZSLER. Dovrà quindi rientrare nell'attività di presa in carico l'assessment completo della situazione attuale dell'hardware e del software di base, la ricognizione dello stato dell'arte della modalità di realizzazione dell'attività manutentiva e di predisposizione, quando necessario, dei sistemi hardware e software, comprensivi delle licenze di software di sistema, d'ambiente e di sviluppo necessari per la realizzazione di quanto sopra descritto. Una volta predisposti gli ambienti di sviluppo e manutenzione il Fornitore, con il supporto del personale dei Sistemi Informativi IZSLER, provvederà a migrare sugli stessi i vari software applicativi di propria competenza, effettuando poi tutte le operazioni tecnicamente necessarie per garantire l'allineamento di quanto creato negli ambienti di sviluppo con quanto esistente in esercizio.
- **La fornitura comprende le licenze d'uso a tempo indeterminato, intestate a IZSLER, degli ambienti di sviluppo e manutenzione per tutte le applicazioni rientranti nella**

presente gara e la manutenzione di quanto fornito, hardware e software, per l'intera durata del contratto.

ESERCIZIO

- **Manutenzione Correttiva (MAC)**, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti dei sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura. La manutenzione correttiva dovrà essere fornita per qualsiasi situazione anomala che si manifesti nel corso di validità del contratto, indipendentemente dalle cause che l'hanno generata.
- **Manutenzione Adeguativa (MA)** che comprende l'insieme di attività volte ad assicurare la costante aderenza dei sistemi software, rientranti nell'ambito della fornitura, alle mutate esigenze normative e all'evoluzione dell'ambiente tecnologico (sistema operativo, DBMS, ecc.) nel quale sono ospitati.
- **Manutenzione Evolutiva (MEV)** volta alla modifica di funzionalità esistenti o alla realizzazione di nuove funzionalità complementari ai sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura, necessarie per mantenere l'applicazione costantemente allineata con l'evoluzione delle esigenze degli utenti e dell'IZSLER.
IZSLER ha già definito le attività di manutenzione evolutiva che devono essere necessariamente sviluppate definite nell'allegato 6 dal presente capitolato, mentre altre attività di manutenzione evolutiva verranno comunicate a richiesta durante lo svolgimento della fornitura.
- **Assistenza Help-Desk:** comprendente gli interventi di assistenza e supporto agli operatori IZSLER per l'uso corretto ed efficace dei sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura.
- **Gestione Operativa:** comprendente la gestione da parte del Fornitore, in accordo con le direttive ricevute da IZSLER delle applicazioni rientranti nell'ambito del presente capitolato, inclusiva, a titolo esemplificativo, di installazione degli applicativi, gestione delle configurazioni e delle versioni, gestione dei dati, gestione operativa giornaliera e periodica (riavvio dei sistemi in caso di necessità, gestione delle stampe massive, ecc.) e ogni altra attività necessaria all'esercizio operativo degli applicativi e alla continuità del servizio. Rientra nella gestione operativa anche il mantenimento degli ambienti di sviluppo e manutenzione delle applicazioni oggetto della gara.
- **Creazione corsi e produzione del materiale formativo:** comprendente la progettazione e realizzazione di un numero massimo di 10 nuovi corsi annui comprendente le seguenti attività:
 - creazione della struttura del corso e delle rispettive figure coinvolte (docente, tutor);
 - realizzazione di materiale didattico creato a partire da riprese audio e video realizzate dal Fornitore nel corso di trasferte sul territorio nazionale per la registrazione degli interventi dei relatori o comunque l'acquisizione di contributi volti a completare l'offerta formativa (tempo medio di una lezione 45min.);
 - tracciamento dell'attività svolta dai discenti all'interno del corso;
 - creazione ed invio di una newsletter che informi i discenti del nuovo corso per il quale vengono riportate le informazioni principali e le modalità di partecipazione;
 - modifica del pannello di controllo che consenta ai tutor di valutare l'attività svolta dai discenti nel corso.
- **Addestramento:** si intende l'addestramento degli utenti e del personale IZSLER, sia a livello tecnico, sia a livello utente, che dovesse rendersi necessario per i servizi di Esercizio MAC, MA, MEV, a fronte ogni tipo di servizio erogato
- **Terminazione.** Comprende tutti i servizi necessari al Fornitore per trasmettere al personale incaricato da IZSLER (o al personale di altro fornitore subentrante) tutte le informazioni

acquisite nel corso dell'esecuzione della fornitura, nonché quant'altro, anche a livello documentale, risulti necessario per garantire la regolare prosecuzione dei servizi, sulla base del Piano di Terminazione. In particolare, il servizio di Terminazione include:

- o un periodo di affiancamento di tre mesi precedenti la scadenza contrattuale, durante il quale il Fornitore garantisce la piena collaborazione al personale IZSLER (o di altro fornitore subentrante);
- o a rendere disponibili tutte le risorse professionali, di adeguato profilo ed esperienza, necessarie a garantire il predetto affiancamento ed il completo passaggio di consegne;
- o a realizzare e consegnare a IZSLER ogni tipo di documentazione tecnica che dovesse rendersi necessaria per garantire l'efficacia del trasferimento delle conoscenze dal Fornitore della presente gara al personale IZSLER (o di altro fornitore subentrante).

Negli allegati 1,2,3 e 6 sono forniti i dettagli dei servizi richiesti nell'ambito dell'Esercizio.

ART. 8 AMBITO DELLA FORNITURA

I servizi che costituiscono l'oggetto della fornitura del presente Capitolato Speciale d'Appalto si applicano alla piattaforma di formazione, al gestionale test e questionari, al gestionale della formazione e alle applicazioni software prodotte dal Fornitore nel corso della presente fornitura.

ART. 9 METODOLOGIA DI SVILUPPO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Per l'erogazione dei servizi di **Manutenzione Evolutiva (MEV)** descritte nell'Allegato 6, il Fornitore può adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software che ritiene più opportuna al caso in esame, rispettando tuttavia i requisiti minimi di seguito specificati.

1. Il processo di sviluppo deve essere articolato almeno nelle seguenti fasi, chiaramente definite e distinte, e produrre almeno i documenti e i sistemi software di seguito specificati:

Fase	Documenti	Sistemi software
ANALISI DEI REQUISITI UTENTE	Specifica dettagliata dei requisiti (casi d'uso, diagrammi di stato, funzioni, requisiti non funzionali, ecc.)	
DISEGNO DELLA ARCHITETTURA	<ul style="list-style-type: none">– Architettura generale del sistema– Progetto concettuale e logico delle basi di dati– Specifica tecnica dettagliata dei moduli funzionali– Piano di test di modulo e di integrazione	
PROGETTO DI DETTAGLIO, SVILUPPO E TEST	<ul style="list-style-type: none">– Progetto dettagliato delle basi di dati– Progetto dettagliato dei moduli– Documentazione dei test di modulo– Documentazione dei test di integrazione	Sistema completo e testato nell'ambiente di sviluppo
RILASCIO	<ul style="list-style-type: none">– Manuale Utente– Manuale operativo e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione)– Manuale tecnico del prodotto (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software e comprensivo delle istruzioni per	Sistema finale nell'ambiente di produzione

Fase	Documenti	Sistemi software
	l'installazione)	

2. Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:
- ✓ i commenti siano facilmente individuabili;
 - ✓ i moduli di nuovo sviluppo siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
 - ✓ ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.
3. Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto alle norme vigenti e alle migliori pratiche professionali e realizzato a regola d'arte. Nel caso il requisito della qualità non sia rispettato, IZLSER si riserva il diritto di rifiutare il prodotto consegnato e di richiederne l'adeguamento che dovrà avvenire a carico ed oneri del Fornitore. Il Fornitore sarà ritenuto responsabile dei maggiori tempi conseguenti alle esigenze di adeguamento della qualità, anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio (SLA) e delle eventuali penali.
4. Le pagine web pubblicate dovranno poter venire validate con esito positivo secondo le direttive emanate da W3C, sia per quanto riguarda il codice HTML prodotto (<http://validator.w3.org/>) sia per quanto riguarda i fogli di stile CSS utilizzati (<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>).

ART. 10 MODALITA' DI EROGAZIONE E DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi e di calcolo dei corrispettivi.

SERVIZI	MODALITÀ DI EROGAZIONE	REMUNERAZIONE
Presa in carico	Una tantum	Senza remunerazione specifica - inclusa nei servizi erogati in modalità continuativa
Manutenzione Correttiva (MAC)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Adeguativa (MA)	Continuativa	A corpo
Manutenzione Evolutiva (MEV)	A richiesta	A misura
Assistenza Help Desk	Continuativa	A corpo
Gestione operativa	A richiesta	A misura
Creazione corsi e produzione del materiale formativo	Continuativa	A corpo
Addestramento	A richiesta	A misura
Terminazione	Una tantum	Senza remunerazione specifica - inclusa nei servizi erogati in

Per modalità di erogazione “**continuativa**” i relativi servizi si intendono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data indicata all’Art.11 e fino al termine dell’appalto, in accordo con le seguenti procedure:

Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

1. richiesta di intervento da parte di IZSLER;
2. conferma da parte del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento;
3. esecuzione dell’intervento;
4. chiusura dell’intervento da parte del Fornitore;
5. verifica da parte di IZSLER e rilascio del certificato di accettazione in caso di esito positivo.

Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

1. proposta da parte del Fornitore o richiesta da IZSLER;
2. approvazione della proposta – eventualmente dopo revisione - da parte di IZSLER;
3. esecuzione dell’intervento;
4. chiusura dell’intervento da parte del Fornitore;
5. verifica da parte di IZSLER e rilascio del certificato di accettazione in caso di esito positivo.

Servizio di Gestione Operativa

Le attività rientranti in questi servizi dovranno essere definite annualmente nel “Piano annuale delle attività” con l’obiettivo di garantire la gestione ordinaria e straordinaria dell’esercizio, in ragione delle diverse tipologie di applicazioni. I tecnici di IZSLER, in relazione al piano proposto e approvato o quando dovessero verificarsi necessità specifiche attiveranno il Fornitore sulla base della procedura definita per gli interventi erogati “**a richiesta**”, dettagliata più avanti.

Servizio di Assistenza Help Desk

1. chiamata da parte degli utenti del sistema;
2. risposta da parte del Fornitore e registrazione della chiamata nel sistema di Trouble Ticketing;
3. risoluzione della chiamata da parte del Fornitore o inoltro della chiamata ad un servizio di Secondo Livello.

Creazione corsi e produzione del materiale formativo

1. richiesta di creazione corso da parte di IZSLER;
2. conferma da parte del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento;
3. Raccolta del materiale: trasferte necessarie per la realizzazione del corso su territorio nazionale, interviste, filmati, traduzioni, traslitterazioni, stesura di testi, attività di speakeraggio e doppiaggio, produzione di animazioni esemplificative, montaggio e postproduzione di filmati, produzione di materiale multimediale interattivo;
4. progettazione e realizzazione del percorso didattico interfacciandosi attraverso incontri frontali con il personale dell’IZSLER presso la sede di Brescia (sono richiesti 4/5 incontri per ciascun corso);
5. Illustrazione attraverso incontro su tutto il territorio nazionale, con il responsabile scientifico del percorso formativo realizzato per l’approvazione (non è previsto un limite alle revisioni per l’approvazione).
6. verifica da parte di IZSLER e rilascio del certificato di accettazione in caso di esito positivo;
7. Messa in produzione del corso FAD

I servizi erogati con modalità "continuativa" sono remunerati "a corpo" attraverso la corresponsione di un unico canone trimestrale che sarà fatturato dal Fornitore su base trimestrale anticipata, con pagamento tramite bonifico bancario a 60 giorni data fattura fine mese.

Per modalità di erogazione "**a richiesta**" i relativi servizi si intendono erogati dietro specifica richiesta di IZSLER e sulla base della seguente procedura:

1. richiesta di intervento da parte di IZSLER;
2. offerta da parte del Fornitore comprendente il piano di lavoro con specifica dettagliata di attività, tempi e risorse impiegate, e il preventivo dei costi (sulla base del tariffario risultante dall'offerta economica presentata in gara);
3. approvazione dell'offerta – eventualmente dopo revisione - da parte di IZSLER e emissione di ordine di lavoro;
4. esecuzione dell'intervento;
5. chiusura dell'intervento da parte del fornitore;
6. verifica da parte di IZSLER e rilascio del certificato di accettazione in caso di esito positivo.

I servizi erogati con modalità "a richiesta" sono remunerati, "a misura" e saranno fatturati dal Fornitore sulla base di stati di avanzamento dei lavori (S.A.L.) mensili posticipati, autorizzati dal Responsabile designato di IZSLER, con pagamento tramite bonifico bancario a 60 giorni data fattura fine mese.

I servizi di "Presenza in carico" e "Terminazione" sono erogati "una tantum", ovvero una sola volta secondo le modalità e i tempi prescritti nel presente capitolato.

Questi servizi non apportano un specifico valore a IZSLER ma sono puramente strumentali – anche se strettamente necessari - alla corretta ed efficace erogazione degli altri servizi previsti dal presente capitolato. Per questo, **non è prevista per essi una remunerazione specifica e il loro corrispettivo si intende incluso nella remunerazione dei servizi erogati "in modalità continuativa"**.

ART. 11 ARTICOLAZIONE DELLA FORNITURA E TEMPI

La fornitura dovrà essere articolata nelle fasi di seguito definite e nel rispetto dei tempi prescritti. L'indicazione "T0" denota la data dell'ordine/comunicazione di avvio della prestazione/firma del contratto. L'indicazione "T0+X" denota il termine di conclusione dell'attività ottenuta sommando alla data T0 X giorni solari.

FASE	TEMPI ADEMPIMENTI
FASE 1: T0 => T0+10	PRESA IN CARICO della piattaforma formazione, del gestionale test e questionari, del gestionale della formazione che IZSLER trasferirà al Fornitore all'inizio del rapporto del servizio ed elencati nell'Annesso 1,2 e 3. Il Fornitore dovrà predisporre dettagliato Piano di presa in carico in fase di offerta.
FASE 2: T0 => T0+30	Predisposizione dei seguenti documenti per la "Gestione della Fornitura", costituiti da: <ul style="list-style-type: none">• Piano di Attivazione;• Piano della Qualità;• Piano Annuale delle Attività (primo anno) (*)• Progetto esecutivo della manutenzione evolutiva come da allegato 6 IZSLER approverà con accettazione formale tali documenti entro 10 giorni,

FASE	TEMPI ADEMPIMENTI
	eventualmente previa revisione da parte del Fornitore se richiesta. L'accettazione da parte di IZSLER è necessaria per l'avvio della FASE 3 che prevede l'attivazione del servizio di esercizio da parte del Fornitore.
FASE 3: T0+10 => T0+1095	ESERCIZIO: In questo periodo dovranno essere attivati e assicurati tutti i servizi di ESERCIZIO previsti dal presente capitolato.
FASE 4: T0+30 => T0+90	MEV come da allegato 6: Realizzazione di quanto previsto dal Progetto Esecutivo approvato dal IZSLER di cui alla FASE 2, funzionante a regola d'arte.
FASE 6: T0+1040 => T0+1050	Predisposizione del Piano di Terminazione . Al termine della fase il piano dovrà essere presentato per l'approvazione a IZSLER (che provvederà all'approvazione entro 15 giorni).
FASE 7: T0+1065 => T0+1095	TERMINAZIONE: Realizzazione di quanto previsto dal piano di terminazione approvato da IZSLER

(*) Il Piano annuale delle attività per le annualità successive alla prima sarà predisposto e sottoposto a IZSLER per approvazione, secondo gli standard del committente.

Ulteriori dettagli relativi all'articolazione della fornitura e dei tempi sono contenuti negli allegati.

ART. 12 REQUISITI DELLE FIGURE PROFESSIONALI

1. I servizi oggetto della presente fornitura dovranno essere erogati da personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni. In caso IZSLER giudichi che il personale impiegato non sia all'altezza dei compiti che gli sono affidati o comunque non sia idoneo allo svolgimento del servizio, potrà richiederne l'immediata sostituzione; la mancanza da parte del Fornitore di provvedere tempestivamente alla sostituzione mediante personale idoneo dà diritto a IZSLER di rescindere il contratto.
2. Il personale adibito al servizio/fornitura è tenuto a un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale del caso ed essere munito ed esporre apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.
3. Le caratteristiche delle risorse professionali offerte dal Fornitore dovranno conformarsi ai requisiti minimi espressi nell'allegato 5.

ART. 13 CONTROLLO DELLA FORNITURA

Saranno svolte da parte di IZSLER tutte le attività di controllo della fornitura e in particolare:

- ✓ approvazione dei documenti di gestione della fornitura descritti nei vari allegati
- ✓ verifica ed approvazione degli stati di avanzamento dei lavori redatti
- ✓ attività di verifica e collaudo;
- ✓ controllo del rispetto dei livelli di servizio (SLA) secondo quanto definito.

Ai fini dell'esecuzione delle suddette attività, il Fornitore si impegna a prestare a IZSLER la necessaria collaborazione, fornendo (in formato cartaceo e elettronico) tutta la documentazione rilevante ai fini del controllo della fornitura.

ART. 14 ORGANI DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Per il governo della presente fornitura, IZSLER nominerà:

- a) un "Responsabile Coordinatore del Servizio lato IZSLER (RCS-I)", quale riferimento interno per il controllo globale della fornitura sotto tutti gli aspetti tecnici ed organizzativi;
 - b) uno o più "Responsabili di Progetto lato IZSLER (RP-I)", ciascuno con funzioni di supervisione e coordinamento di specifici sotto progetti o servizi, nonché con mansioni di supporto nei confronti del RCS-I;
 - c) un "Responsabile del contratto lato IZSLER (RCT-I)": è il riferimento interno a IZSLER per il controllo degli aspetti amministrativi e contrattuali relativi all'appalto;
 - d) un "Gruppo di Indirizzo e Controllo" (GIC), per l'espletamento delle funzioni di indirizzo e controllo delle attività svolte dal Fornitore, dello stato avanzamento dei lavori, dei risultati (anche parziali) di volta in volta raggiunti, del livello tecnologico e della qualità dei servizi erogati; il GIC includerà il RCS-I, il RCT-I, e eventuali altri esperti, qualora ritenuto opportuno; alle sedute del GIC potranno essere invitati il RCS-F e il RCT-F; il GIC si riunisce di regola una volta al mese. Il verbale delle riunioni sarà essere redatto dal RCS-I o da un suo delegato.
1. Per il governo della presente fornitura, il Fornitore si impegna a nominare:
- a) un "Responsabile Coordinatore del Servizio lato Fornitore (RCS-F)", quale riferimento unico interno al Fornitore per il controllo globale della fornitura sotto tutti gli aspetti tecnici ed organizzativi;
 - b) uno o più "Responsabili di Progetto (RP-F)", ciascuno con funzioni di supervisione e coordinamento di specifici progetti o servizi, nonché con mansioni di supporto nei confronti del RCS-F;
 - c) un "Responsabile del contratto lato Fornitore (RCT-F)": è il riferimento interno al Fornitore per il controllo degli aspetti amministrativi e contrattuali relativi all'appalto.

ART. 15 ACCORDO SUI LIVELLI DI SERVIZIO

Si rimanda all'allegato 7.

ART. 16 PRESTAZIONI CONTRATTUALI

Per i servizi oggetto del capitolato è definita la base d'asta specificata nella tabella seguente:

	Descrizione	Base d'asta
a)	Importo totale onnicomprensivo per l'intera durata del contratto per i servizi erogati "in modalità continuativa" e remunerati "a corpo" e cioè: Manutenzione Correttiva (MAC), Manutenzione Adeguativa (MA), Assistenza Help-Desk, Creazione corsi e produzione del materiale formativo – ivi inclusi i servizi di Presa in carico e Terminazione per i quali non è prevista una remunerazione specifica e il cui corrispettivo è da ritenersi compreso in quello dei servizi erogati "in modalità continuativa"	Pari al 85% del valore complessivo del lotto
b)	Importo totale onnicomprensivo per l'intera durata del contratto per i servizi erogati "a richiesta" e remunerati "a misura" e cioè: Manutenzione Evolutiva (MEV), Gestione operativa, Assistenza Tecnico-Sistemistica, Addestramento ed Innovazione.	Pari al 15% del valore complessivo del lotto

Di seguito è definito il numero minimo di giornate annue delle figure professionali che saranno impiegate e i cui requisiti minimi sono definiti nell'allegato n.5. Per le giornate indicate il costo è da intendersi onnicomprensivo (spese e trasferte incluse) per giorno lavorativo di 8 ore; il budget di

giornate sarà utilizzato per la liquidazione dei corrispettivi relativi ai servizi erogati "a richiesta" e remunerati "a misura".

Profilo	Budget annuo in d/p per ogni figura
Capo progetto	2
Programmatore	15

ART. 17 IMPEGNI SPECIFICI DEL FORNITORE

L'aggiudicatario, entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, si obbliga a comunicare a IZSLER l'elenco del personale addetto all'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto nelle forme e modalità che verranno indicate nella lettera di aggiudica. Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate, tempestivamente, al Responsabile IZSLER, formalizzate, in caso di nuova assunzione, mediante consegna della Comunicazione di Assunzione entro 6 giorni lavorativi dalla stessa.

ART. 18 LUOGO DI LAVORO

1. I servizi saranno svolti sulle infrastrutture ICT di IZSLER e presso le sue sedi, fatto salvo quanto diversamente ed esplicitamente concordato con i Referenti IZSLER e fatte salve le attività che il Fornitore ritenga di potere svolgere da remoto con modalità che saranno opportunamente concordate con IZSLER (piattaforme fisicamente installate ed attive presso sedi IZSLER).
2. Per lo svolgimento di quelle attività che dovranno essere svolte presso le sedi IZSLER, quest'ultima renderà disponibili al Fornitore un numero adeguato di posti di lavoro attrezzati. Per "posti di lavoro attrezzati" si intende la disponibilità di locali dotati di spazi lavoro (sedie, scrivanie, eventuali armadi, ecc.) e delle necessarie infrastrutture elettriche e ambientali.
3. Si intende a completo carico del Fornitore, l'onere di dotare il proprio personale, ancorché operante presso le sedi IZSLER, di tutto l'occorrente informatico (personal computer, programmi, stampanti, fotocopiatrici, scanner, ecc.) e di consumo (carta, toner, cartucce, ecc.) necessario per la corretta erogazione dei servizi oggetto di fornitura.
4. Le attività potranno svolgersi su tutto il territorio nazionale per la raccolta del materiale formativo per la redazione dei corsi FAD.

ART. 19 PROPRIETÀ DEI PRODOTTI DELLA FORNITURA

Proprietà del software.

Come stabilito al precedente Art. 5 si richiede che l'applicazione software realizzata:

- ✓ mediante "sviluppo ad hoc", "riuso" o utilizzo di un prodotto "open source", alla scadenza del contratto il software resti di esclusiva e completa proprietà di IZSLER, che potrà disporre liberamente e per ogni uso che ritenga opportuno; in particolare, IZSLER avrà la facoltà di affidare ad altri soggetti diversi dall'aggiudicatario della presente gara i servizi di Esercizio ed Innovazione; è fatto divieto all'aggiudicatario di riprodurre, divulgare o riutilizzare tali sistemi in qualsiasi modalità;
- ✓ mediante l'utilizzo o la personalizzazione di un "prodotto di mercato" o di un "prodotto proprietario", alla scadenza del contratto il software resti a IZSLER in licenza d'uso a tempo indeterminato e senza alcun onere per IZSLER; in particolare, IZSLER avrà la facoltà di

affidare ad altri soggetti diversi dall'aggiudicatario della presente gara i servizi di Esercizio ed Innovazione.

Proprietà dei documenti.

Tutti i documenti realizzati dall'aggiudicatario nell'ambito del presente appalto (progetti, schemi, documentazione, manuali, descrizioni, materiali didattici, ecc.), sia in forma cartacea che elettronica, saranno di esclusiva proprietà di IZSLER. E' fatto divieto all'aggiudicatario di riprodurli, divulgarli o riutilizzarli in qualsiasi modalità.

ART. 20 GARANZIA DEL SOFTWARE

Come stabilito al precedente Art. 5 tutto il software prodotto o modificato (manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva) nell'ambito del presente appalto è coperta da garanzia per 12 mesi, a partire dal termine del contratto.

ART. 21 VALUTAZIONE OFFERTE TECNICHE

Suddivisione delle componenti di punteggio

La gara sarà basata su 100 punti, di cui:

- ✓ 70 assegnati per gli aspetti qualitativi dei moduli e del prodotto offerto (richiesto dal presente documento)
- ✓ 30 assegnati per gli aspetti economici

Per entrambe le componenti citate, il concorrente che avrà raggiunto il miglior punteggio (parte qualitativa o parte economica) vedrà il suo punteggio espanso fino a raggiungere il massimo previsto. I punteggi degli altri concorrenti saranno espansi in maniera proporzionale ai rispettivi punteggi di qualificazione: si manterranno quindi le proporzioni dei distacchi tra i vari concorrenti.

Documenti da produrre pena l'esclusione:

Dovranno essere allegati all'offerta i seguenti documenti pena l'esclusione dalla gara:

- certificato di sopralluogo effettuato;
- piano di presa in carico.

Griglia di valutazione offerta tecnica

Nelle seguenti griglie sono indicati il numero di punti assegnato a ciascun riquadro (indicato nel titolo stesso).

A – Assistenza agli utenti	Punteggio
Modalità, tempi e modi dell'assistenza agli operatori IZSLER coinvolti nel progetto.	5
Modalità di erogazione del servizio di help desk.	5

B – Presa in carico	Punteggio
Piano della presa in carico dell'attuale sistema.	10
Tempi per la presa in carico effettiva dimostrata dal piano di presa in carico.	20

C – Gestione del modulo dei test e questionari	Punteggio
Modalità di esecuzione della fornitura per tutto ciò che concerne la manutenzione continuativa ed evolutiva dello strumento per la gestione dei test di apprendimento e dei questionari di gradimento riferiti ad eventi frontali	5

D – Gestione dei piani di formazione	Punteggio
Modalità di esecuzione della fornitura per tutto ciò che concerne la manutenzione continuativa ed evolutiva del software integrato per la gestione di tutti i processi che afferiscono l'ambito della formazione IZSLER (residenziale e a distanza).	5

E – Piattaforma di e-learning	Punteggio
Modalità di esecuzione della fornitura della piattaforma FAD	15

D – Profili professionali	Punteggio
Profili professionali sottoposti.	5

La valutazione dei singoli elementi sarà effettuata con il metodo aggregativo-compensatore, attraverso l'utilizzo della seguente formula:

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

dove:

- C(a) = indice di valutazione dell'offerta (a);
- n = numero totale di requisiti rispetto ai quali vengono fatte le valutazioni;
- W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

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

I coefficienti $V(a)_i$ sono determinati, per quanto riguarda la valutazione degli elementi tecnici proposti di natura qualitativa, attraverso la media dei coefficienti, variabili tra 0 (zero) ed 1 (uno), attribuiti da ciascun commissario.

Vengono ammessi alla successiva fase di gara esclusivamente i concorrenti che raggiungono un punteggio tecnico pari o superiore a 35.

Formula economica

Il punteggio del requisito economico (Valutazione economica) è determinato, attraverso il sistema di calcolo di seguito specificato:

al corrispettivo economico complessivo più basso, derivante - ai soli fini dell'applicazione del punteggio - dall'applicazione del ribasso offerto sull'importo totale dell'appalto, sarà attribuito il punteggio massimo di 30 punti ed alle altre offerte sarà assegnato un punteggio proporzionale, attribuito mediante applicazione della seguente formula:

$$X = \frac{P_i \times C}{P_o}$$

Dove:

X = punteggio attribuibile alla società in esame;

P_i = corrispettivo economico complessivo più basso;

C = punteggio massimo attribuibile (30 punti);

P_o = corrispettivo economico complessivo offerto dalla società in esame.

Non sono ammessi ribassi del 100%.

Secondo quanto previsto dall'art. 97 del D. Lgs 50/2016 sarà valutata la congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, sono entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara.

In caso di parità di punteggio delle offerte risultate economicamente più convenienti, sarà privilegiata l'offerta che avrà riportato il punteggio più alto riferito all'elemento Offerta tecnica.