

Lario Reti Holding S.p.A.

# Capitolato Tecnico

## AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DI BASE ED EVOLUTIVA DEL PRODOTTO SALESFORCE UTILIZZATO IN LARIO RETI HOLDING

~~Aprile 2026~~ Rev. 28.05.2026

Sede legale: | **Lecco** – Via Fiandra, 13

Contatti: | **Telefono** – 0341.359.111  
| **Sito web** – [www.larioreti.it](http://www.larioreti.it)

| **E-mail** – [info@larioreti.it](mailto:info@larioreti.it)  
| **Servizio Clienti** – 800.085.588

| **Pec** – [segreteria@larioretepec.it](mailto:segreteria@larioretepec.it)  
| **Pronto Intervento** – 800.894.081

# Indice

<b>ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Documenti contrattuali e acronimi .....	3
1.2 Oggetto dell'appalto.....	4
1.3 Descrizione delle prestazioni richieste .....	5
1.3.1 Acquisizione competenze e presa in carico di tutto il sistema oggetto del contratto .....	6
1.3.2 Manutenzione di base .....	7
1.3.2.1 Supporto applicativo agli utenti .....	8
1.3.2.2 Formazione del personale nell'uso delle applicazioni .....	8
1.3.2.3 Configurazione del sistema .....	9
1.3.2.4 Predisposizione di report ed estrazione dei dati presenti su Data Base .....	10
1.3.2.5 Predisposizione procedure e script per la rettifica di dati errati su Database .....	10
1.3.2.6 Manutenzione correttiva (Business Continuity) .....	11
1.3.2.7 Manutenzione adeguativa .....	12
1.3.2.8 Monitoring Applicativo .....	12
1.3.3 Manutenzione evolutiva e servizi a consumo .....	13
1.3.4 Realizzazione Progetti di evoluzione .....	19
1.3.5 Attività di consulenza a supporto del passaggio di consegne ad altro fornitore al termine del contratto .....	24
1.3.6 Service Manager.....	25
1.3.7 SLA di qualità del servizio .....	26
1.3.7.1 SLA manutenzione di base .....	27
1.3.7.2 SLA manutenzione evolutiva.....	28
1.3.7.3 SLA di contratto .....	28
1.3.8 KPI di qualità del servizio .....	29
1.4 Vincoli generali del servizio.....	29
1.5 Profili Professionali Richiesti.....	33
1.6 Documentazione relativa al servizio di manutenzione di base ed evolutiva .....	35
1.7 Proprietà del software sviluppato nell'ambito dell'appalto .....	36

## ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Le premesse costituiscono parte integrante del presente atto e ne hanno determinato il consenso.

### 1.1 Documenti contrattuali e acronimi

La seguente tabella descrive i documenti allegati al presente capitolato:

**Tabella 1 - Allegati al Capitolato Tecnico**

Sigla	Descrizione	Nome File
SFSFDC	Specifiche Applicazione SFDC	Specifiche SFDC.pdf

In tutto il documento gli allegati saranno indicati utilizzando le sigle di cui sopra. La seguente tabella descrive gli acronimi utilizzati nel presente documento:

**Tabella 2 - Acronimi**

Acronimo	Significato
<b>SFDC</b>	Salesforce.com
<b>WFM</b>	Work Force Management
<b>cti</b>	Commissione tecnica interna composta da personale dipendente di Lario Reti, personale del Settore Unico Information Technology di Lario Reti e personale del gruppo IT Acinque Spa. La commissione sarà avviata in fase esecutiva del servizio, su nomina del Personale IT, e avrà il ruolo di supervisore tecnico delle attività svolte. Nel caso se ne ravveda la necessità, la cti potrà avvalersi del servizio di consulenti esterni esperti Salesforce
<b>cg</b>	Comitato guida per la gestione e il controllo delle attività riguardanti il servizio di manutenzione, composta da: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ personale del Settore Unico Information Technology di Lario Reti e Acinque Spa;</li> <li>➤ consulenti esterni esperti su Salesforce;</li> <li>➤ dal Contract Manager;</li> <li>➤ dal Responsabile servizio di manutenzione della società appaltatrice.</li> </ul>
<b>Personale IT</b>	Personale appartenente al Settore Unico Information Technology di Lario Reti e Acinque SpA.
<b>LRH</b>	Società Lario Reti Holding SpA

## 1.2 Oggetto dell'appalto

L'oggetto del presente appalto riguarda l'acquisto del servizio di Manutenzione Applicativa, per i moduli applicativi SFDC già in esercizio in Lario Reti Holding SpA, come descritto nell'allegato SFSFDC, e per quelli che potrebbero essere avviati in esercizio in futuro, nell'ambito delle attività di manutenzione evolutiva/progettuale e servizi a consumo del presente contratto.

Il sistema SFDC è utilizzato dal personale di LRH per la gestione dei contatti con i clienti provenienti da tutti i canali di comunicazione messi a disposizione dall'azienda, quali:

- sportelli fisici sul territorio;
- telefono;
- fax;
- e-mail;
- PEC;
- Web
- Sportello Online (coming soon, rilascio previsto per luglio 2025)

Il sistema gestisce inoltre i processi di WFM (attraverso il modulo del Field Service) per gli interventi effettuati da tecnici interni e da tecnici di ditte esterne sulla rete del servizio idrico integrato.

I moduli del sistema SFDC sono integrati e scambiano dati automaticamente con i seguenti altri applicativi aziendali, attivi in esercizio:

**Tabella 3 - Sistemi Interfacciati con SFDC**

Sistema	Descrizione
<b>Net@2A</b>	Il sistema gestisce la fatturazione verso i clienti (ciclo attivo), ed il processo di recupero crediti. All'interno di Net@ è sviluppato anche RateWeb che è un applicativo per la gestione dei piani di rientro.
<b>Oracle ERP</b>	Il sistema gestisce la contabilità generale: registrazione fatture attive e passive e contabilità analitica.
<b>BeCloud</b>	Il sistema gestisce le chiamate al numero verde del Servizio Clienti ed al numero verde del Servizio di Pronto intervento, instradando la chiamate in funzione delle opzioni scelte dal chiamante sull'IVR, nonché l'invio delle comunicazioni ai clienti via messaggi di testo.

<b>Portale Bolletta on line</b>	Il portale bolletta on line consente ai clienti Lario di sottoscrivere il servizio di invio bolletta tramite e-mail
<b>Portale Avvisami</b>	Il portale Avvisami consente ai clienti Lario ed anche ai non clienti di sottoscrivere il servizio di notifica dei disservizi sulla rete mediante e-mail
<b>Portale Sportello Fognatura</b>	Il portale Sportello Fognatura consente di inoltrare richieste di nuovo allaccio FGN o regolarizzazione
<b>Box</b>	Il sistema BOX recepisce le autoletture dei clienti Lario
<b>AlFresco</b>	Il sistema Alfresco gestisce l'archiviazione documentale
<b>Enterprise Asset Management (EAM)</b>	Salesforce riceve da Hexagon i siti, gli impianti e le componenti di impianto, oltre alle richieste di creazione degli ODL di manutenzione preventiva. Salesforce invia gli ODL di manutenzione ordinaria e straordinaria verso EAM al momento della chiusura e/o annullamento
<b>Enterprise Data Platform (EDP)</b>	Il sistema Snowflake effettua giornalmente chiamate API verso Salesforce che utilizza per recuperare le informazioni dei report Ordini Di Lavoro e dei PUF (Punto unico fornitura con indicazione del RABl)
<b>Payment Service Provider (PSP)</b>	Il sistema Fabrick è utilizzato dallo sportello online Salesforce come intermediario per la gestione delle transazioni bancarie

### 1.3 Descrizione delle prestazioni richieste

Il servizio di **Manutenzione** sarà suddiviso nelle due seguenti modalità:

- **Acquisizione competenze e presa in carico del sistema oggetto del contratto**
- **Manutenzione di base**
- **Manutenzione evolutiva e servizi a consumo**
- **Realizzazione Progetti di evoluzione**
- **Attività di consulenza a supporto del passaggio di consegne ad altro fornitore al termine del contratto**

Nello svolgimento del servizio l'aggiudicatario potrà accedere da remoto utilizzando l'accesso via VPN la piattaforma Microsoft Teams e avrà l'obbligo di registrare e gestire tutte le richieste d'intervento effettuate dagli utenti del sistema, per qualunque tipologia di manutenzione, attraverso l'uso dell'applicazione di Service Desk ServiceNow, le cui licenze saranno messe a disposizione dalla stazione appaltante.

Si ipotizza la messa a disposizione di un numero di licenze su applicativo service Now, massimo di 4; pertanto il fornitore dovrà organizzare il team ed il servizio in ottemperanza di questo elemento (come di seguito indicato al punto 1.4 Vincoli generali del servizio).

**Per quanto riguarda le riunioni di coordinamento o di gestione delle attività nell'ambito della manutenzione evolutiva, queste potranno essere svolte sia da remoto, che in presenza nella sede di Lario Reti, sulla base delle esigenze del committente.**

I seguenti paragrafi descrivono in modo dettagliato i servizi richiesti e le modalità di erogazione degli stessi.

### 1.3.1 [Acquisizione competenze e presa in carico di tutto il sistema oggetto del contratto](#)

L'aggiudicatario dovrà **effettuare l'analisi della configurazione dell'intero sistema** al fine di garantire una **corretta ed efficace presa in carico del servizio**. Nello svolgimento di tale compito dovrà obbligatoriamente effettuare le seguenti attività di base:

- Analizzare tutta la documentazione allegata al presente Capitolato Tecnico;
- Analizzare tutti gli aspetti tecnici e funzionali dei moduli applicativi inclusi:
  - Le personalizzazioni degli stessi;
  - I moduli software d'interfaccia e di comunicazione per lo scambio dei dati verso altri sistemi aziendali;
  - I report e gli oggetti di business intelligence;
- Svolgere tutte le attività necessarie, anche in collaborazione con l'attuale società fornitrice del servizio, per il passaggio di consegne delle competenze tecniche e funzionali sul sistema e di tutte le procedure in essere per la gestione del servizio di manutenzione dello stesso. **Saranno messe a disposizione 40 giornate di consulenza** da parte del fornitore uscente che gestisce attualmente il servizio. La pianificazione del

KT sarà definita congiuntamente dal fornitore uscente ed entrante con il supporto del personale IT, con l'obiettivo di evitare qualsivoglia disagio e malfunzionamento al bsn di Lario.

- o Modificare tutta la documentazione associata al sistema qualora non risultasse aggiornata e conforme a quanto verificato durante l'analisi svolta;

**Tutti i costi da sostenere relativi alle attività descritte sopra e di qualunque altra attività si rendesse necessaria** per l'effettuazione corretta ed efficace della presa in carico del sistema, ad eccezione delle prestazioni dell'attuale fornitore del servizio, **saranno completamente a carico dell'aggiudicatario** nell'ambito del servizio di manutenzione di base.

Tutte le attività descritte sopra dovranno essere svolte obbligatoriamente dal personale del team che effettuerà il servizio (**Tabella 4, contenuta all'interno di questo documento**) e in **modalità on site**, presso la sede di Lario Reti e sotto la supervisione del personale IT **e/o in modalità remota che sarà concordata nel piano di dettaglio del KT**. Sotto la supervisione del personale IT.

**L'attività di presa in carico del nuovo contratto** dovrà essere svolta senza incidere sulla qualità di servizio del contratto in scadenza; pertanto, **dovrà durare due mesi**.

### 1.3.2 Manutenzione di base

Il servizio dovrà essere erogato per tutti i moduli applicativi in oggetto all'appalto e per tutti quelli che potrebbero essere avviati in esercizio nell'ambito delle attività di manutenzione evolutiva e servizi a consumo del presente contratto, sino alla conclusione del contratto stesso.

Per lo svolgimento di questo servizio l'appaltatore dovrà mettere a disposizione un team di persone completamente dedicato ai servizi di manutenzione di base.

Tutte le richieste di assistenza saranno aperte direttamente dagli utenti del sistema attraverso la creazione di ticket nell'ambito dell'applicazione ServiceNow messa a disposizione dalla stazione appaltante. Nella fase di creazione dei ticket gli utenti definiranno la tipologia della richiesta (Incident, Richiesta estrazione dati, Richiesta configurazione nuovo accesso applicativo, etc.), il livello di Gravità (valido solo nei casi di Incident) e di Priorità (valido solo nei casi di richieste di estrazione dati, configurazione del

sistema o creazione di procedure di bonifica dei dati) della segnalazione. I ticket saranno assegnati automaticamente al gruppo di lavoro del fornitore.

Nella fase di presa in carico dei ticket il fornitore dovrà effettuare le seguenti attività:

- Verifica della corretta tipologia del ticket e rettifica della stessa in caso di errore commesso dall'utente.
- Verifica del corretto livello di Gravità e Priorità segnalati dall'utente e rettifica degli stessi, qualora fosse errato o mancante, in accordo con il Service Manager IT della società appaltante e/o di persona delegata.
- Assegnare il ticket alla persona del team incaricata di gestire le attività

La verifica degli SLA (Service Level Agreement) verrà effettuata attraverso l'applicazione ServiceNow, opportunamente configurata per la registrazione degli stessi.

I servizi richiesti nella manutenzione di base sono:

#### 1.3.2.1 Supporto applicativo agli utenti

Il servizio di supporto applicativo agli utenti ha come scopo di agevolare l'utente nell'utilizzo delle applicazioni. **L'aggiudicatario dovrà utilizzare la piattaforma virtuale Microsoft Teams**, con cui fornire supporto in video conferenza. Le attività previste saranno:

- supporto all'utente per il migliore utilizzo delle funzionalità applicative;
- supporto alle attività di amministrazione di sistema del personale IT;
- supporto al personale IT sull'utilizzo delle informazioni presenti sulla base dati al fine di effettuare interrogazioni, report.

L'appaltatore dovrà contattare l'utente e avviare l'attività di supporto in un tempo che soddisfi il rispetto del livello di servizio "tempo di presa in carico ed erogazione del servizio di supporto applicativo" **descritto nel Disciplinare di gara**, al capitolo "Criteri di valutazione e contenuto", il cui valore sarà definito puntualmente nella documentazione tecnica presentata dall'aggiudicatario nell'ambito dell'offerta.

#### 1.3.2.2 Formazione del personale nell'uso delle applicazioni

Questo servizio sarà erogato sulla base delle necessità che emergeranno volta per volta, e prevede l'organizzazione e la gestione di corsi di formazione sull'utilizzo del sistema per il

personale di Lario Reti. **L'appaltatore dovrà mettere a disposizione 36 giornate lavorative** all'anno per lo svolgimento di questo servizio.

Le date saranno concordate con il personale IT. **Ogni prestazione dovrà essere erogata entro 5 giorni lavorativi dalla data d'invio della mail di formalizzazione della richiesta** da parte della società Appaltante.

Per ogni argomento trattato i corsi dovranno includere:

- o consegna di manuali e documenti didattici;
- o spiegazione degli aspetti teorici e svolgimento di esercizi pratici.

I docenti dovranno conoscere, oltre le funzioni del sistema, i processi e le procedure organizzative adottate da Lario Reti a supporto dell'utilizzo di tali funzioni.

La formazione potrà essere erogata in aule fisiche o virtuali messe a disposizione della stazione appaltante, la quale sceglierà in base alle proprie esigenze il contenuto, la modalità e la durata dei corsi di formazione. In qualunque momento la stazione appaltante potrà decidere di convertire queste giornate, o una quota parte di esse, in altre attività nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva e servizi a consumo

### 1.3.2.3 Configurazione del sistema

Questo servizio dovrà includere le attività di configurazione dei parametri applicativi di: moduli applicativi del prodotto, a cui vanno aggiunti anche quelli che andranno in produzione dopo l'avvio del contratto, compresi:

- o Software relativo alle personalizzazioni dei moduli;
- o Software relativo alle interfacce di comunicazione e scambio dati verso altri sistemi aziendali;
- o Report ed oggetti di business intelligence;

necessarie per correggere i malfunzionamenti, risolvere eventuali problemi di violazione della sicurezza dei dati e dei sistemi, ottimizzare le prestazioni del sistema, a cui si aggiungono:

- o Creazione/modifica dei work-flow autorizzativi;
- o Creazione/modifica dei profili utente;
- o Reset password;
- o Configurazione password policies;

- o Modifica delle configurazioni necessarie al corretto funzionamento del sistema in relazione a revisioni organizzative della struttura delle Sedi/Direzioni/Uffici, della stazione appaltante;

Tali attività saranno supervisionate dal personale IT.

**Il livello di priorità dei ticket sarà definito dagli utenti all'atto della richiesta d'intervento.** La ditta appaltatrice dovrà **effettuare la presa in carico e interagire con il personale IT per concordare** un eventuale **livello di priorità differente** da assegnare alla richiesta.

Una volta definito il livello di priorità, **l'intervento dovrà essere svolto nel rispetto dei livelli di servizio descritti al paragrafo 1.3.7 del presente documento**, per i quali i tempi di presa in carico e di risoluzione saranno definiti puntualmente nella documentazione tecnica presentata dall'aggiudicatario nell'ambito dell'offerta.

#### 1.3.2.4 Predisposizione di report ed estrazione dei dati presenti su Data Base

Questo servizio sarà erogato sulla base delle necessità che emergeranno volta per volta, e prevede la creazione/modifica di report e query per estrarre i dati presenti sui database di qualunque istanza del sistema, su file in formato Microsoft Excel.

**Il livello di priorità dei ticket sarà definito dagli utenti all'atto della richiesta d'intervento.** La ditta appaltatrice dovrà **effettuare la presa in carico e interagire con il personale IT per concordare** un eventuale **livello di priorità differente** da assegnare alla richiesta.

Una volta definito il livello di priorità, **l'intervento dovrà essere svolto nel rispetto dei livelli di servizio descritti al paragrafo 1.3.7 del presente documento**, per i quali i tempi di presa in carico e di risoluzione saranno definiti puntualmente nella documentazione tecnica presentata dall'aggiudicatario nell'ambito dell'offerta.

#### 1.3.2.5 Predisposizione procedure e script per la rettifica di dati errati su Database

Questo servizio sarà erogato sulla base delle necessità che emergeranno volta per volta, e prevede la creazione/modifica di procedure per aggiornare dati presenti sui database, a scopo di rettifica di errori generati nell'ambito dalle applicazioni, o delle interfacce di comunicazione, su qualunque istanza del sistema (produzione, pre-produzione, test e sviluppo).

Tali attività saranno espressamente richieste e supervisionate dal personale IT che, al momento della richiesta, segnalerà il livello di priorità.

**Una volta definito il livello di priorità, l'intervento dovrà essere svolto nel rispetto dei livelli di servizio descritti al paragrafo 1.3.7 del presente documento**, per i quali i tempi di presa in carico e di risoluzione saranno definiti puntualmente nella documentazione tecnica presentata dall'aggiudicatario nell'ambito dell'offerta.

#### 1.3.2.6 Manutenzione correttiva (Business Continuity)

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività necessarie a garantire il ripristino delle condizioni di sicurezza dei dati e delle applicazioni, o della operatività continua dei sistemi, a seguito di eventi che implicano:

- o un pericolo già in essere, o un potenziale pericolo, di violazione della sicurezza dei dati e delle applicazioni;
- o il degrado o l'interruzione del funzionamento del servizio.

attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti, parziali o totali, per tutti i moduli applicativi (errori logici e tecnico/funzionali).

Il servizio riguarderà:

- o tutti i moduli applicativi del prodotto SFDC;
- o le personalizzazioni degli stessi;
- o moduli software d'interfaccia e di comunicazione per lo scambio dei dati verso altri sistemi aziendali;
- o report ed oggetti di business intelligence.

**Il livello di degrado e la relativa gravità degli interventi (Livello di Gravità) saranno definiti dagli utenti** all'atto della richiesta d'intervento. La ditta appaltatrice, a valle della notifica dell'anomalia, dovrà **avviare le attività di presa in carico e risoluzione del malfunzionamento e interagire con il personale IT** per discutere dei dettagli tecnici ed eventualmente per concordare un diverso livello di gravità.

Una volta definito il livello di gravità, **l'intervento dovrà essere svolto nel rispetto dei livelli di servizio descritti al paragrafo 1.3.7 del presente documento**, per i quali i tempi di presa in

carico e di risoluzione saranno definiti puntualmente nella documentazione tecnica presentata dall'aggiudicatario nell'ambito dell'offerta.

**Le attività di manutenzione correttiva dovranno garantire la non regressione del codice**, ovvero l'introduzione di nuovi difetti (bugs) del software (a livello generale del prodotto) dovuti alle modifiche effettuate per la realizzazione della patch o per la rimozione di un malfunzionamento.

**Il prodotto dovrà quindi comportarsi secondo quanto descritto nella documentazione tecnico/funzionale del sistema.**

Le patch ed i service pack dovranno documentare, oltre al contenuto della correzione e/o evoluzione, le variazioni sulla documentazione di sistema sia sul piano infrastrutturale sia su quello applicativo, ove tali variazioni sussistano.

#### 1.3.2.7 Manutenzione adeguativa

L'aggiudicatario dovrà **impegnarsi a fornire, senza costi aggiuntivi**, le **modifiche** al software che si rendessero **necessarie per adempiere a variazioni normative** (nazionali e/o comunitarie) attraverso attività di sviluppo, parametrizzazione o configurazione o attraverso il rilascio di patch software. Tali adeguamenti dovranno essere programmati, realizzati e collaudati in modo che siano installati in esercizio entro le scadenze previste dalla norma. Gli aggiornamenti e le patch dovranno essere applicabili in forma di procedura automatica o semiautomatica. La ditta appaltatrice renderà contestualmente disponibile tutta la documentazione relativa, riportante le caratteristiche degli aggiornamenti e delle patch nonché le modalità operative di loro applicazione.

#### 1.3.2.8 Monitoring Applicativo

Il servizio di monitoring applicativo ha l'obiettivo di verificare la corretta elaborazione di:

- Interfacce verso altre applicazioni esterne;
- Interfacce standard del prodotto SFDC;

Nuove interfacce/procedure che saranno realizzate nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva e servizi a consumo.

L'aggiudicatario dovrà implementare, in accordo con il personale IT, un sistema di monitoraggio periodico dei parametri di funzionamento e dei log del sistema, per il rilevamento delle anomalie di funzionamento e di comunicazione verso i sistemi esterni.

Una volta individuate le anomalie, queste dovranno essere gestite nell'ambito dei servizi di "Manutenzione correttiva" o di "Predisposizione procedure e script per la rettifica di dati errati su Database", con l'obiettivo di ripristinare al più presto il corretto funzionamento delle applicazioni e le eventuali transazioni di scambio dati tra le applicazioni non andate a buon fine. La definizione dettagliata delle modalità di erogazione di questa attività sarà concordata in fase di avvio del servizio.

Inoltre, l'aggiudicatario dovrà produrre un report mensile che evidenzia il numero di licenze effettivamente in uso rispetto a quelle disponibili.

### 1.3.3 Manutenzione evolutiva e servizi a consumo

Lario Reti, qualora lo ritenga opportuno, si riserva, nell'arco dell'intera durata del contratto, per tutti i moduli software del sistema oggetto dell'appalto e per quelli nuovi che potrebbero essere avviati nell'ambito del presente contratto, la possibilità di richiedere le seguenti prestazioni:

#### **A. Interventi on site entro 4 ore**

L'appaltatore dovrà intervenire on site presso le sedi degli utilizzatori dell'applicazione SFDC, con personale esperto, **entro 4 ore dalla mail di richiesta**, per effettuare interventi di manutenzione correttiva.

Tutto il personale del team potrà essere coinvolto in questo tipo di servizio. A fronte di ogni richiesta, l'appaltatore avrà l'obbligo di inviare le persone presenti nel team con la maggiore esperienza professionale e competenza necessari per la risoluzione del problema.

Per questo servizio **l'aggiudicatario metterà a disposizione 20 giornate** di consulenza che potranno essere erogate per tutta la durata del contratto. In qualunque momento la stazione appaltante potrà decidere di convertire queste giornate, o una quota parte di esse, in altre attività nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva e servizi a consumo

#### **B. Variazioni del sistema per l'insorgere di nuovi requisiti:**

L'appaltatore dovrà effettuare le seguenti variazioni di sistema per insorgere di nuovi requisiti

- creazione di nuove funzioni applicative;
- modifica di funzioni applicative già esistenti;
- installazione e configurazione di nuove release dei moduli applicativi;

per tutti i moduli applicativi, inclusi:

- software relativo alle personalizzazioni dei suddetti moduli;
- software relativo alle interfacce di comunicazione e scambio dati verso altri sistemi aziendali;
- report ed oggetti di business intelligence.

### **C. Altre prestazioni:**

- installazione, configurazione e personalizzazione di nuovi moduli applicativi non descritti nel presente capitolato;
- consulenze specialistiche;

**Tale servizio dovrà essere erogato da un team dedicato e coordinato da un service manager, le cui attività e funzioni sono meglio definite nel paragrafo 1.3.6 del presente documento.**

**Tutte le modifiche apportate al sistema**, realizzate e avviate in esercizio nell'ambito di attività di Manutenzione evolutiva e servizi a consumo, **ad eccezione** di quelle riguardanti l'aggiunta **di nuovi moduli applicativi** non inclusi nell'appalto, **usufruiranno di tutti i servizi inclusi nella Manutenzione di Base**, senza nessun aggravio di costo, sino alla scadenza del contratto.

L'appaltatore dovrà gestire tutti gli aspetti delle attività incluse nel servizio di manutenzione evolutiva e servizi a consumo, in modalità "chiavi in mano", utilizzando le figure professionali presenti nel **Team dedicato alla Manutenzione Evolutiva e Servizi a consumo**, e descritte in Tabella 4.

**Il servizio dovrà essere erogato nel rispetto dei parametri descritti al paragrafo 1.3.7 del presente documento**, per i quali i tempi saranno definiti puntualmente nella documentazione tecnica presentata dall'aggiudicatario nell'ambito dell'offerta.

Il processo per la gestione di tutte le richieste di Manutenzione evolutiva e servizi a consumo dovrà seguire i seguenti macro-passi:

## I. Analisi e accettazione dei documenti tecnici

L'aggiudicatario dovrà effettuare l'analisi di dettaglio dei requisiti della attività evolutiva da implementare. Nell'ambito dell'analisi dovrà valutare gli impatti della stessa riguardo ai seguenti aspetti:

- o configurazione dei moduli applicativi del prodotto SFDC;
- o funzioni software di "personalizzazione";
- o funzioni software d'integrazione dei moduli con gli altri applicativi aziendali;
- o report e oggetti di Business Intelligence.
- o installazione, configurazione e personalizzazione di nuovi prodotti software non inclusi nel presente capitolato;

Al termine di questa fase dovrà produrre la relativa documentazione funzionale e tecnica. La commissione cti valuterà la documentazione prodotta e la qualità delle soluzioni tecniche proposte. Qualora la suddetta commissione ritenesse le soluzioni tecniche proposte dalla ditta appaltatrice non adeguate, la commissione cti non darà l'approvazione e l'aggiudicatario dovrà sottoporre una nuova soluzione tecnica e/o una nuova revisione della documentazione che recepiscano le indicazioni della commissione cti. In caso di approvazione la commissione cti emetterà un apposito Verbale di Accettazione.

## II. Emissione e Accettazione del Preventivo

Una volta approvati i documenti, la ditta appaltatrice dovrà produrre e sottoporre all'approvazione della commissione cti, un preventivo scritto contenente l'elenco delle prestazioni e il piano di progetto necessari alla realizzazione della modifica evolutiva richiesta e descritta nei documenti.

Qualora l'attività evolutiva riguardi l'avvio in esercizio di nuovi moduli applicativi non inclusi nel presente capitolato, l'appaltatore potrà inserire nel preventivo una quota parte di giornate corrispondenti all'erogazione di tutti i servizi previsti nella Manutenzione di Base, nel periodo dall'avvio in esercizio sino allo scadere del contratto.

**Il preventivo sarà considerato in modalità "chiavi in mano", dopo l'approvazione** da parte della stazione appaltante, **non potrà più essere modificato**, ad eccezione dei casi in cui la stazione appaltante ne richieda una revisione per aggiungere nuove prestazioni.

Per quanto riguarda il preventivo, per ogni prestazione dovranno essere elencate le figure professionali coinvolte, e per ognuna di esse, il corrispondente numero di giorni/uomo necessari per compiere le attività da svolgere.

Per quanto riguarda il piano delle attività, **dovranno essere descritte le milestone di progetto**, le relative date di inizio e fine attività e **i nominativi delle persone coinvolte**, in coerenza con quanto affermato nel documento di preventivo.

Il committente valuterà la congruenza dei preventivi rispetto alla mole di attività richiesta per lo sviluppo della modifica. Tale valutazione sarà svolta **dalla commissione cti**.

Nel caso in cui il preventivo non venga ritenuto adeguato rispetto alle attività da svolgere, il preventivo non sarà approvato e l'aggiudicatario verrà invitato a presentare un nuovo preventivo che verrà sottoposto alla verifica di cui sopra. In caso di esito nuovamente negativo e qualora l'Appaltatore, per il preventivo in esame, non si adegui alle condizioni poste dalla Committente, quest'ultima potrà avvalersi della risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1467 del C.C. per eccessiva onerosità dello stesso.

### III. Realizzazione e Test

La fase realizzativa di quanto previsto nel macro-obiettivo potrà essere avviata solo a fronte dell'approvazione scritta, da parte della commissione cti, del preventivo.

In questa fase l'aggiudicatario svilupperà tutto il software necessario, svolgendo inoltre le seguenti attività:

- o creazione della nuova documentazione e/o revisione di tutta la documentazione già esistente del sistema;
- o formazione agli utilizzatori dell'applicazione SFDC (formazione in aula e training on the job oppure attraverso Microsoft Teams o altri tools di formazione) sull'utilizzo delle modifiche o nuove funzioni introdotte;
- o formazione ai tecnici appartenenti al personale IT per le attività di amministrazione del sistema.

Tutto il software e i report in questa fase dovranno essere oggetto di test da parte della ditta appaltatrice in modo da eliminare vizi ed anomalie prima di essere messi a disposizione del personale di Lario Reti per l'effettuazione del test utente necessario al collaudo del sistema. La ditta appaltatrice dovrà opportunamente documentare tutti i test eseguiti con la predisposizione e consegna di test book compilato con i test eseguiti ed il

relativo esito.

Qualora la stazione appaltante ritenesse necessario effettuare la supervisione delle fasi di test del software prima dei rilasci in ambiente di collaudo, l'appaltatore, a fronte di una richiesta scritta, avrà l'obbligo di eseguire i test del software "on site", presso le sedi degli utilizzatori dell'applicazione SFDC o attraverso Microsoft Teams o altri tools di instant messaging e videoconferenza.

#### **IV. Collaudo**

La ditta appaltatrice dovrà supportare il personale di Lario Reti nell'esecuzione del collaudo del sistema. A tal fine l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione una nuova installazione completa dell'intero sistema sull'ambiente dedicato al test, da utilizzare appositamente per il collaudo.

Il sistema rilasciato sarà valutato in tutte le sue parti, compresa la documentazione a corredo, verificandone la rispondenza, in termini di completezza e di correttezza di funzionamento, rispetto a quanto descritto nella documentazione tecnica (requisiti, specifiche funzionali, ...) approvata dalla commissione cti e le prestazioni in termini di tempi di esecuzione. Tale attività coinvolgerà tutti i processi supportati dal sistema nonché le singole funzionalità di tutti i moduli applicativi, quali:

- o funzioni standard;
- o funzioni oggetto di personalizzazioni;
- o funzioni d'integrazione del pacchetto con gli altri sistemi aziendali;
- o report ed oggetti di business intelligence;

sarà valutata anche la completezza e la chiarezza di tutta la documentazione consegnata.

L'esecuzione dei test sarà effettuata dal personale di Lario Reti, alla presenza del personale della ditta appaltatrice, utilizzando il documento di specifiche dei test (testbook) redatto dalla ditta stessa e approvato dalla commissione cti.

#### **L'esito del collaudo potrà essere:**

##### **1) Positivo:**

il sistema è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, non sono presenti anomalie di funzionamento e i tempi di risposta sono adeguati; pertanto, la

commissione cti redigerà un apposito Verbale di Accettazione e il sistema potrà passare alla fase successiva di avvio in esercizio.

### **2) Positivo con riserva:**

il sistema è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, i tempi di risposta sono adeguati e sono presenti solo errori (bugs) valutati dalla commissione cti come “non gravi” e “non pregiudicanti per la messa in esercizio”. La commissione cti redigerà un apposito Verbale di Accettazione in cui saranno elencate le suddette anomalie e il sistema potrà passare alla fase successiva di avvio in esercizio. **La ditta appaltatrice dovrà provvedere all'eliminazione di tutti i difetti riscontrati entro 10 giorni lavorativi dalla data di redazione del verbale di accettazione.**

### **3) Negativo:**

il sistema non è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, oppure i tempi di esecuzione non sono adeguati, oppure sono presenti errori (bugs) valutati dalla commissione cti come “gravi” e “pregiudicanti per la messa in esercizio”, pertanto il sistema non riceverà l'autorizzazione alla messa in esercizio. **L'aggiudicatario dovrà correggere tutte le anomalie** (discordanze rispetto la documentazione tecnica, incompletezze, bugs, tempi di esecuzione non adeguati, ecc...) rilevate **entro 10 giorni lavorativi dalla data di termine del collaudo**. Successivamente dovrà avvenire un nuovo collaudo.

## **V. Avvio in Esercizio**

L'installazione in ambiente d'esercizio dovrà avvenire attraverso gli strumenti di **Continuous integration**, in continuità con quanto implementato dall'attuale fornitore del servizio. A tal proposito, è richiesto alla ditta appaltatrice di fornire delle referenze in materia di utilizzo di strumenti di Continuous Integration (es Jenkins, Bitbucket, etc.) applicati alla tecnologia Salesforce, per garantire l'automatizzazione del processo di versionamento del codice e deploy.

Il sistema dovrà essere reso operativo unicamente se il relativo collaudo ha avuto esito positivo o positivo con riserva. Prima di effettuare il rilascio, l'aggiudicatario dovrà organizzare ed erogare i corsi di formazione agli utenti dell'applicativo SFDC e del personale IT della Direzione IT di Lario Reti e Acinque, riguardanti le modifiche apportate al

sistema nella nuova release che sarà rilasciata in esercizio.

## **VI. Post go live**

La società appaltante si riserva di valutare volta per volta se richiedere il periodo di post go live per i rilasci riguardanti la manutenzione evolutiva e servizi a consumo, la cui durata potrà variare sulla base dei contenuti del rilascio e sarà in ogni caso concordata in fase di realizzazione del preventivo.

Durante il periodo di post go live la ditta appaltatrice dovrà assicurare la presenza nelle sedi degli utilizzatori dell'applicazione SFDC o attraverso Microsoft Teams o altri tools di instant messaging e videoconferenza, di tutti gli analisti funzionali del team di progetto a supporto dell'attività degli utenti, e comunque, la disponibilità di tutto il team per la pronta risoluzione delle anomalie. Tale servizio si concretizza in un supporto strutturato con l'obiettivo di:

- o fornire, agli utilizzatori dell'applicazione SFDC e ai tecnici appartenenti al personale IT, un valido affiancamento operativo nel consolidamento delle conoscenze acquisite nei corsi, nel contesto di esercizio del sistema;
- o correggere prontamente eventuali difetti e anomalie di funzionamento del sistema;
- o analizzare e dare seguito alla realizzazione di ulteriori parametrizzazioni di base non emerse nelle fasi di analisi e disegno.

**La chiusura della fase avverrà esclusivamente a seguito di emissione di verbale di accettazione del collaudo da parte della commissione cti** e comunque non prima dello scadere del periodo concordato.

### **1.3.4 Realizzazione Progetti di evoluzione**

Lario Reti, qualora lo ritenga opportuno, si riserva, nell'arco dell'intera durata del contratto, per tutti i moduli software del sistema oggetto dell'appalto e per quelli nuovi che potrebbero essere avviati nell'ambito del presente contratto, la possibilità di richiedere la realizzazione di progetti di evoluzione.

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un **Project Manager (PM)**, con il profilo descritto descritto nella **Tabella 4** per tutta la durata del progetto, che si occuperà di:

- definire un organigramma delle risorse che parteciperanno al progetto, con la descrizione dei ruoli e delle responsabilità;
- supervisionare e coordinare il personale del team (analisti, architetti, sviluppatori, tester);
- definire e governare il piano delle attività di tutti gli attori coinvolti, sia interni al team di progetto dell'aggiudicatario, che relativi a Lario Reti o degli altri fornitori coinvolti;
- garantire l'organizzazione, la qualità e l'efficienza delle attività di progetto.

Il PM avrà l'obbligo di partecipare a riunioni di avanzamento settimanali, nell'ambito del comitato **cg**, presso le sedi della stazione appaltante o in modalità remota. In occasione di tali incontri dovrà inoltre produrre una relazione scritta contenente lo stato di avanzamento delle attività di progetto, in cui si dovranno evidenziare le criticità emerse e le relative soluzioni individuate e l'aggiornamento del piano di realizzazione.

Di seguito si riporta una descrizione delle modalità di esecuzione delle fasi principali di progetto che l'aggiudicatario dovrà effettuare, in collaborazione con i Process Owner e Key User di Lario Reti:

### **I. Definizione e disegno architettura applicativa/integrazioni**

L'aggiudicatario dovrà predisporre un documento che descriva l'architettura applicativa ed il dettaglio tecnico necessario sia per nuovi sviluppi interni alla piattaforma SFDC che per le eventuali interfacce verso tutti gli applicativi coinvolti nell'attività d'integrazione

### **II. Analisi funzionale per la raccolta dei requisiti di business**

La fase di raccolta dei requisiti tecnico/funzionali del progetto dovrà essere effettuata dall'aggiudicatario insieme all'IT di Lario Reti interviste e incontri con i process owner ed i key user.

Tutti i requisiti funzionali, che saranno implementati nella fase di sviluppo, dovranno essere riportati dall'aggiudicatario in un repository di progetto da tenere costantemente aggiornato e il cui formato sarà definito e condiviso con Lario Reti nelle fasi progettuali preliminari.

### **III. Configurazione/ Sviluppo**

L'aggiudicatario dovrà provvedere ad includere profili professionali in grado di occuparsi di:

- disegno della nuova architettura applicativa
- disegno e configurazione dell'applicativo

- disegno e sviluppo di funzionalità non supportate out-of-the-box individuate durante la fase di analisi funzionale
- disegno e configurazione di tutte le interfacce richieste con gli applicativi sorgenti delle fonti dati.

L'aggiudicatario si occuperà anche di garantire l'integrazione con servizi terzi e di test di connettività simulata. L'aggiudicatario dovrà dimostrare, attraverso la descrizione di progetti analoghi sia per dimensioni che per complessità, di possedere l'esperienza necessaria per garantire la corretta implementazione del progetto in ogni sua parte.

#### **IV. System, Integration e Performance test**

Al termine di ogni ciclo di sviluppo è richiesto che l'aggiudicatario effettui una serie di test interni funzionali sulle nuove implementazioni (**System Test**), a valle dei quali, se non sono stati individuati bug bloccanti, verranno effettuati gli **integration test** con i sistemi esterni coinvolti.

Tutti i test dovranno prevedere la documentazione di supporto (Test book), predisposta dall'aggiudicatario e validata dall'IT di Lario Reti, che racchiuda tutti i test case necessari alla validazione delle funzionalità delineate, e che preveda il dettaglio delle attività di test di:

- Sistema (rispondenza del sistema ai requisiti individuati durante la fase di analisi)
- Integrazione del sistema (corretto funzionamento del dialogo con gli altri sistemi con cui sono previste interfacce)

I bug individuati dovranno essere tracciati attraverso una piattaforma di bug reporting, che verrà anch'essa concordata dall'aggiudicatario con l'IT di Lario Reti nelle fasi progettuali preliminari.

#### **V. Performance test**

Al termine degli integration test, l'aggiudicatario effettuerà un rilascio su un ambiente di Preproduzione/Collaudato, così da poter avviare i performance test. L'ambiente di Preproduzione dovrà essere analogo all'ambiente di Produzione sia in termini infrastrutturali che di volumi dei dati presenti.

Dovrà essere prevista dall'aggiudicatario una procedura per poter effettuare dei performance test / test di carico sul nuovo applicativo in modo da anticipare eventuali problematiche relative alle performance di calcolo (acquisizione e validazione letture) dell'applicativo e di richieste verso i sistemi integrati di Lario Reti.

Tutti i dati del performance test dovranno essere reportizzati per poter essere valutati e poter eventualmente definire azioni successive.

## **VI. Collaudo**

Durante questa fase, l'aggiudicatario, alla presenza dei process owner, dei key user e dell'IT di Lario Reti, dovrà svolgere tutti i test sulla soluzione al fine di consentire la validazione delle configurazioni e le personalizzazioni realizzate nella fase precedente, secondo quanto espresso nei requisiti definiti in fase di analisi.

Il sistema rilasciato sarà valutato in tutte le sue parti, compresa la documentazione a corredo, verificandone la rispondenza, in termini di completezza e di correttezza di funzionamento, rispetto a quanto descritto nella documentazione tecnica (requisiti, specifiche funzionali, ...) approvata dalla commissione **ct** e le prestazioni in termini di tempi di esecuzione. Tale attività coinvolgerà tutti i processi supportati dal sistema. Sarà valutata anche la completezza e la chiarezza di tutta la documentazione consegnata.

Laddove richiesto, gli operatori responsabili di Lario Reti potranno richiedere supporto on-site o da remoto all'aggiudicatario nello svolgimento di sessioni congiunte di collaudi (User Acceptance Test, UAT), con lo scopo di verificare funzionalità, integrazioni con servizi terzi ed individuare eventuali bug.

L'esecuzione del collaudo sarà effettuata dall'aggiudicatario, alla presenza dei process owner, dei key user e dell'IT di Lario Reti, utilizzando il documento di specifiche dei test redatto dall'aggiudicatario e precedentemente condiviso ed approvato dalla commissione **ct**.

Il ciclo di UAT dovrà essere eseguito al termine di ogni iterazione di sviluppo.

### **L'esito del collaudo potrà essere:**

#### **1) Positivo:**

il sistema è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, non sono presenti anomalie di funzionamento e i tempi di risposta sono adeguati; pertanto, la commissione **ct** redigerà un apposito Verbale di Accettazione e il sistema potrà passare alla fase successiva di avvio in esercizio.

#### **2) Positivo con riserva:**

il sistema è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, i tempi di risposta sono adeguati e sono presenti solo errori (bugs) valutati dalla commissione **ct** come "non gravi" e "non pregiudicanti per la messa in esercizio". La commissione **ct** redigerà un apposito Verbale di Accettazione in cui saranno elencate le suddette anomalie e il sistema potrà passare alla fase successiva di avvio in esercizio. L'aggiudicatario dovrà

provvedere all'eliminazione di tutti i difetti riscontrati **entro 10 giorni lavorativi** dalla data di redazione del verbale di accettazione.

### **3) Negativo:**

il sistema non è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, oppure i tempi di esecuzione non sono adeguati, oppure sono presenti errori (bugs) valutati dalla commissione **ct** come "gravi" e "pregiudicanti per la messa in esercizio", pertanto il sistema non riceverà l'autorizzazione alla messa in esercizio. L'aggiudicatario dovrà correggere tutte le anomalie (discordanze rispetto alla documentazione tecnica, incompletezze, bugs, tempi di esecuzione non adeguati, ecc.) rilevate entro 10 giorni lavorativi dalla data di termine del collaudo. Successivamente dovrà avvenire un nuovo collaudo.

Prima del go-live, di ogni sviluppo, l'aggiudicatario dovrà prevedere un ciclo di test su tutto l'applicativo così da verificarne l'integrità completa.

## **VII. Training**

L'aggiudicatario dovrà garantire ed organizzare delle sessioni di training e formazione, supportate da relativa documentazione dettagliata (manuali utenti), per gli utenti di Business e per gli utenti IT di Lario Reti volte a creare le conoscenze e competenze sulla nuova applicazione.

Sarà compito dell'aggiudicatario predisporre e fornire delle sessioni di formazione (in aula o da remoto) con gli strumenti e il materiale necessario per istruire tutto il personale delle funzioni di Business coinvolte ed il personale IT interno di Lario Reti sulle modalità di utilizzo e gestione dell'applicativo sviluppato.

Il training dovrà garantire l'acquisizione degli skill necessari per tutti gli utilizzatori e gli amministratori del sistema.

Tutta la documentazione dovrà essere redatta in lingua italiana.

L'aggiudicatario dovrà predisporre il training per tutti gli utilizzatori e gli amministratori del sistema prima del go live.

## **VIII. Migrazione in produzione**

La nuova applicazione potrà essere resa operativa unicamente se il relativo collaudo avrà avuto esito **positivo** o **positivo con riserva**.

A seguito della validazione avvenuta nella fase di collaudo (UAT), l'aggiudicatario dovrà provvedere alla migrazione in produzione delle configurazioni e delle personalizzazioni necessarie alla messa in esercizio del progetto sviluppato.

## **IX. Go-Live**

La fase di go-live avverrà al termine con successo del collaudo descritto precedentemente.

## **X. Post Go-Live**

La fase di **Post Go-Live** inizierà al termine della fase di go-live. In questo periodo l'aggiudicatario dovrà assicurare la presenza, nelle sedi di Lario Reti o attraverso Microsoft Teams o altri tools di instant messaging e videoconferenza, di tutti gli analisti funzionali del team di progetto a supporto dell'attività degli utenti, e comunque, la disponibilità di tutto il team per la pronta risoluzione delle anomalie. Tale servizio si concretizza in un supporto strutturato con l'obiettivo di:

- fornire, ai dipendenti di Lario Reti e ai tecnici appartenenti all'IT, un valido affiancamento operativo nel consolidamento delle conoscenze acquisite nei corsi, nel contesto di esercizio del sistema;
- correggere prontamente eventuali difetti e anomalie di funzionamento del sistema;
- analizzare ulteriori parametrizzazioni di base non emerse nella fase di analisi per valutarne la realizzazione.

La chiusura della fase avverrà esclusivamente a seguito di emissione di verbale di accettazione da parte della commissione **ct** e comunque non prima dello scadere del periodo pari a **40 giorni lavorativi**

Le modifiche apportate al sistema, realizzate in esercizio nell'ambito di attività di realizzazione progetti di evoluzione dovranno, a seguito del rilascio, usufruire di tutti i servizi inclusi nella Manutenzione di Base e Manutenzione Evolutiva sino alla scadenza del contratto. Eventuali integrazioni economiche dovranno essere espressamente comunicate e sottoposte ad approvazione

L'appaltatore dovrà gestire tutti gli aspetti delle attività incluse nel servizio di realizzazione progetti di evoluzione in modalità "chiavi in mano", utilizzando le figure professionali descritte in **Tabella 4**.

### **1.3.5 Attività di consulenza a supporto del passaggio di consegne ad altro fornitore al termine del contratto**

Al termine del contratto, l'**aggiudicatario dovrà fornire 40 giornate** di consulenza a supporto delle attività di passaggio di consegne e di acquisizione delle competenze sul sistema, da

parte del nuovo fornitore del servizio. L'erogazione di tale attività dovrà essere erogata in un elapsed di 2 mesi.

Questa attività dovrà essere **obbligatoriamente** effettuata dal personale appartenente al Team che ha gestito il servizio nel corso del contratto. **Il costo della suddetta attività sarà completamente a carico dell'azienda aggiudicataria.**

### 1.3.6 Service Manager

**L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione una risorsa**, per tutta la durata del contratto, dipendente e/o socio dell'azienda, con il ruolo di **service manager** e con il profilo professionale descritto nella **Tabella 4** del presente documento.

Questa persona sarà referente unico del contratto di servizio con il cliente e dovrà essere contattabile anche telefonicamente su telefono mobile.

Per tutte le attività che saranno svolte nell'ambito del contratto, si occuperà di:

- o supervisionare e coordinare il personale del team che gestisce il servizio di Manutenzione di base, Evolutiva e Servizi a Consumo nonché realizzazione dei progetti di evoluzione;
- o pianificare le attività;
- o garantire l'organizzazione, la qualità e il monitoraggio del servizio svolto
- o monitorare e validare delle soluzioni tecniche implementate
- o fornire pieno supporto ai Product Owner (interni a Lario Reti), ed al personale IT, durante tutte le fasi progettuali.
- o gestire gli avanzamenti amministrativi-contabili del contratto stesso

Il Service Manager avrà l'obbligo di partecipare a riunioni di coordinamento, di seguito riepilogate in base all'attività cui riferiscono

Manutenzione di base, incontri con il Service Manager IT e i Process Owner di Lario Reti con le seguenti frequenze:

- o **Riunione settimanale**: saranno analizzati i ticket in corso di lavorazione, valutate le eventuali criticità di gestione ed individuare le relative soluzioni; tali riunioni sono da intendersi pianificabili all'occorrenza di concerto tra fornitore e cliente
- o **Riunione mensile**: il Service Manager dovrà consegnare una relazione scritta (**report per la qualità del servizio**) contenente la descrizione del rispetto dei livelli di servizio

(SLA degli Incident e delle Richieste di supporto applicativo, estrazione dati, configurazione del sistema, creazione di procedure per la bonifica dei dati) e l'andamento delle misure dei KPI di qualità.

Manutenzione evolutiva e servizi a consumo, incontri con il Project Manager IT, i Process Owner di Lario Reti Holding ed il cg, con le seguenti frequenze:

- o **Riunione settimanale:** in occasione di tali incontri dovrà esporre lo stato di avanzamento delle attività di evoluzione dell'applicazione SFDC, dovrà evidenziare le criticità emerse e le relative soluzioni individuate, e dovrà fornire l'aggiornamento del piano di realizzazione delle attività; tali riunioni sono da intendersi pianificabili all'occorrenza di concerto tra fornitore e cliente.
- o **Riunione mensile:** in occasione di tali incontri dovrà consegnare una relazione scritta (**Report dello stato di avanzamento delle attività di Manutenzione Evolutiva**) contenente un sommario delle attività evolutive: richieste, completate e pianificate, suddivise per mese; il report dovrà anche evidenziare l'andamento mensile del "backlog" in funzione della priorità delle richieste.

Realizzazione progetti di evoluzione, incontri con il Project Manager IT, i Process Owner di Lario Reti Holding ed il cg, con le seguenti frequenze:

- o **Riunione settimanale:** in occasione di tali incontri dovrà produrre una relazione scritta contenente lo stato di avanzamento delle attività di progetto, in cui si dovranno evidenziare le criticità emerse e le relative soluzioni individuate e l'aggiornamento del piano di realizzazione

### 1.3.7 SLA di qualità del servizio

L'aggiudicatario, per tutta la durata del contratto, dovrà attenersi ai livelli di servizio di seguito indicati, con l'obiettivo di identificare in modo chiaro e misurabile gli standard di qualità, le tempistiche e le modalità operative attese per l'erogazione delle prestazioni.

**Tabella 5 – Gravità**

Livello Gravità	Descrizione
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pericolo per la sicurezza o rischio di violazione della sicurezza dei dati e dei sistemi.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gravissimo degrado della qualità di funzionamento che rende il sistema inutilizzabile.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità di funzionamento molto degradata, il sistema rimane attivo, ma l'operatività utente è ridotta su larga parte del sistema.</li> <li>Qualità di funzionamento molto degradata su funzioni critiche e necessarie per garantire la continuità di servizio dei processi aziendali, l'espletamento di adempimenti normativi e richieste provenienti da enti di controllo.</li> </ul>
3	Qualità di funzionamento degradata, il sistema è attivo e l'operatività utente è degradata su una piccola parte del sistema.

**Tabella 6 – Priorità**

Livello Priorità	Descrizione
ALTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richieste d'importanza elevata legata a scadenze normative o esigenze di business prioritarie.</li> <li>Richieste di abilitazione nuovo accesso applicativo o di modifica del profilo d'accesso.</li> </ul>
MEDIA	Richiesta non prioritaria

### 1.3.7.1 SLA manutenzione di base

Si intendono soggetti a SLA di manutenzione di base tutte le attività indicate nel capitolo 1.3.2 del presente documento. Per permettere la corretta tracciatura degli SLA si conferma essere mandatoria la registrazione delle attività attraverso il sistema ServiceNow, con primo inserimento a cura degli utenti

**Tabella 7 – SLA presa in carico e di risoluzione delle anomalie**

SLA-id	Descrizione	Gravità 1	Gravità 2	Gravità 3
A0.1	Incident - Tempo presa in carico	Entro 2 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative
A0.2	Incident - Tempo prima soluzione	Entro 6 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative	Entro 24 ore lavorative

SLA-id	Descrizione	Gravità 1	Gravità 2	Gravità 3
A0.3	Incident - Tempo soluzione definitiva	Entro 16 ore lavorative	Entro 24 ore lavorative	Entro 40 ore lavorative

**Tabella 8 – SLA presa in carico e di risoluzione delle richieste di supporto, estrazione dati, configurazione del sistema e creazione di procedure di bonifica dei dati**

SLA-id	Descrizione	Gravità Alta	Gravità Media
A1.1	Service request - Tempo presa in carico	Entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative
A1.2	Service request - Tempo soluzione definitiva	Entro 20 ore lavorative	Entro 32 ore lavorative

**Nota Bene:** il tempo di soluzione definitiva viene calcolato a partire dal momento in cui la richiesta viene posta nello stato "Assigned" di ServiceNow al team del fornitore, ed include, quindi, anche il tempo speso per le attività di presa in carico.

### 1.3.7.2 SLA manutenzione evolutiva

Si intendono soggetti a SLA di evolutiva tutte le attività indicate nel capitolo 1.3.3 del presente documento. Per permettere la corretta tracciatura degli SLA si conferma essere mandatoria la registrazione delle attività attraverso il sistema ServiceNow, con primo inserimento a cura degli utenti

**Tabella 9 - SLA di manutenzione evolutiva**

SLA-id	Descrizione	Livelli di servizio
A2.1	Evolutive - Tempo presa in carico e inizio analisi	Entro 4 giorni lavorativi
A2.2	Evolutive – Tempo consegna piano ed effort (a decorrere dalla presa in carico)	Entro 5 giorni lavorativi
A2.3	Evolutive - Tempo avvio attività dall'approvazione del preventivo	Entro 5 giorni lavorativi

### 1.3.7.3 SLA di contratto

Si intendono SLA contrattuali gli elementi di valutazione del livello di servizio sulla gestione del contratto stesso

**Tabella 10 - SLA di contratto**

SLA-id	Descrizione	Livelli di servizio
A6	Disponibilità dei consuntivi, misuratori e SLA del mese n	Su base mensile, entro 10 giorni lavorativi del mese n+1

### 1.3.8 KPI di qualità del servizio

I KPI di qualità del servizio saranno definiti in fase di avvio del contratto e dovranno tenere in considerazione al minimo i valori massimi di seguito riportati, in riferimento agli SLA indicati al capitolo 1.3.7 del presente documento

L'obiettivo del minimo valore accettabile del KPI sugli SLA indicati in tabella si intende positivo al raggiungimento su base mensile:

- del 95% dei ticket entro lo SLA per i processi con Gravità 1 (incident) e Gravità Alta (service request)
- del 90% dei ticket all'interno dello SLA per i restanti ticket (incident e service request)
- del 100% della disponibilità dei consuntivi, misuratori e SLA (SLA evolutive e di contratto)

Il mancato rispetto degli sla implicherà l'obbligo di una definizione di una task force al fine di ripristinare le tempistiche di evasione richieste. In caso di reiterazione, l'appaltante si riserva il diritto definire una penale commisurata all'irregolarità rilevata.

La stazione appaltante si riserva la possibilità di revisionare tali KPI all'inizio di ogni anno, per tutta la durata del contratto.

### 1.4 Vincoli generali del servizio

Il servizio dovrà essere erogato nel rispetto dei seguenti vincoli generali:

- o Il documento di specifica elencato nella tabella Allegati al CSA include una descrizione generale del sistema. L'aggiudicatario avrà l'obbligo di erogare i servizi contenuti nel presente capitolato per tutte le funzioni presenti nel sistema riguardanti:
  - i moduli applicativi del prodotto Salesforce;
  - software relativo alle personalizzazioni dei suddetti moduli;
  - software relativo alle interfacce di comunicazione e scambio dati verso altri sistemi aziendali;

- report ed oggetti di business intelligence;

anche se tali funzioni risultassero difformi o non esplicitamente descritte nei suddetti documenti.

- **L'erogazione dei servizi dovrà avvenire nelle giornate dal lunedì al venerdì, escluse le festività, nella fascia oraria dalle ore 8 alle ore 17; ad eccezione delle attività che compromettono o interrompono il corretto funzionamento dei sistemi in ambiente di Produzione, le quali dovranno essere effettuate dopo le ore 19 oppure durante i Sabati e le Domeniche.**
- Il servizio sarà svolto integralmente sotto la supervisione del personale IT.
- Tutte le prestazioni da realizzare nell'ambito del contratto dovranno essere svolte nel rispetto delle regole, delle specifiche tecniche e dei livelli di servizio descritti nel presente capitolato.
- Tutte le modifiche apportate al sistema, realizzate e avviate in esercizio nell'ambito di attività di Manutenzione evolutiva e servizi a consumo, ad eccezione di quelle riguardanti l'aggiunta di nuovi moduli applicativi non inclusi nel presente capitolato, usufruiranno di tutti i servizi inclusi nella Manutenzione di Base, senza nessun aggravio di costo, sino alla scadenza del contratto.
- La stazione appaltante utilizzerà l'applicazione **ServiceNow**, come unico strumento per la verifica del rispetto degli SLA (Service Level Agreement), delle prestazioni del fornitore e dei KPI di qualità del servizio svolto nell'ambito della Manutenzione di Base.
- Nello svolgimento del servizio **l'aggiudicatario avrà l'obbligo di registrare e gestire tutte le richieste d'intervento** effettuate dagli utenti del sistema, per qualunque tipologia di manutenzione, attraverso l'uso **dell'applicazione di Service Desk ServiceNow**, le cui licenze saranno messe a disposizione dalla stazione appaltante. Si ipotizza la messa a disposizione di un numero di licenze su applicativo service Now, massimo di 4; pertanto il fornitore dovrà organizzare il team ed il servizio in ottemperanza di questo elemento.

- Qualora la stazione appaltante ritenesse necessario effettuare la supervisione delle fasi di test del software prima dei rilasci in ambiente di collaudo, l'appaltatore, a fronte di una richiesta scritta, avrà l'obbligo di eseguire i test del software "on site", presso le sedi degli utilizzatori dell'applicazione SFDC.
- Per tutte le comunicazioni, i contenuti di tutti i documenti e le riunioni si utilizzerà esclusivamente la lingua italiana.
- Ogni attività di modifica dei moduli Applicativi oggetto del servizio, sia di tipo correttivo/adequativo che evolutivo, che d'intervento sistemistico sui sistemi, dovrà essere preventivamente autorizzata per iscritto mediante mail inviata dal personale IT, per gli aspetti riguardanti:
  - priorità di realizzazione;
  - pianificazione dell'intervento;
  - convalida delle analisi dei requisiti, funzionale, tecnica e architettuale;
  - convalida alla pubblicazione della modifica negli ambienti Server di Test, Pre-Produzione e di Esercizio;
- I membri della commissione cti e il personale IT potranno effettuare degli Audit senza preavviso di tutte le sorgenti software oggetto del servizio, al fine di verificare il rispetto della qualità e degli standard aziendali.
- Tutti i componenti dei Team dovranno possedere, oltre ad un'ottima conoscenza parlata e scritta della lingua italiana, un profilo professionale tra quelli descritti in **Tabella 4**.
- **È previsto un periodo di prova del personale appartenente ai due team** (team dedicato alla Manutenzione di Base e team dedicato alla Manutenzione Evolutiva), **della durata di tre mesi a partire dalla data di avvio del servizio**. Durante questo periodo la stazione appaltante potrà effettuare dei colloqui individuali a tutti i membri dei team. Al termine del periodo di prova la commissione cti si riserva di dare conferma del personale selezionato per il Team. In caso contrario **l'azienda dovrà garantire**,

**entro 10 giorni lavorativi, la sostituzione delle risorse non ritenute idonee con altre aventi il medesimo profilo professionale**, esperienza e certificazioni, sulla base di quanto descritto in **Tabella 4**. Qualora anche le **ulteriori risorse proposte non fossero ritenute idonee**, come esito di ulteriori colloqui individuali, sulla base di motivata argomentazione, **la società Appaltante potrà procedere alla risoluzione del contratto**.

- I **componenti dei team dovranno restare in staff per tutta la durata del contratto**. In caso di cessazione di rapporto o indisponibilità l'azienda dovrà garantire la sostituzione della risorsa con una avente la medesima figura professionale (Tabella 4), analoga esperienza, ed in possesso dei medesimi attestati di certificazione.
- Nel caso di sostituzione della risorsa è necessario dare preventiva comunicazione scritta alla società appaltante almeno 15 gg lavorativi in anticipo rispetto all'uscita della risorsa. La risorsa deve essere quindi affiancata per un congruo periodo di KT a completo carico della società appaltatrice.

## 1.5 Profili Professionali Richiesti

**Tabella 4 - Profili Professionali Richiesti**

Figura Professionale	Esperienza
<b>Service Manager</b>	<p>Anzianità lavorativa nel settore di almeno 8 anni, di cui almeno 3 nella gestione di servizi di manutenzione basati sul prodotto Salesforce, all'interno dell'industry delle utility. Deve essere dipendente dell'azienda appaltatrice.</p> <p><del>Inoltre, è richiesta provata esperienza come analista funzionale e di processo.</del></p> <p>Si fa portatore della propria-conoscenza relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento di gruppi di lavoro.</li> <li>• Metodologie di implementazione dei Sistemi Salesforce, comprovate dal possesso delle seguenti certificazioni (elenco minimo):</li> </ul> <p><del>Metodologia di implementazione Agile dei Sistemi Salesforce, comprovata dal possesso di certificazione Scrum Master</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Admin;</li> <li>➤ Developer;</li> <li>➤ App Builder.</li> <li>• Metodologie di sviluppo e manutenzione del software.</li> <li>• Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per project management e risk management.</li> </ul>
<b>Project Manager / Scrum Master</b>	<p>Anzianità lavorativa nel ruolo di almeno 10 anni, di cui almeno 8 nel coordinamento di progetti in ambito SFDC oggetto della proposta. Si richiede una pregressa esperienza di almeno 5 anni nell'ambito utilities (elettrico, gas, idrico, con preferenza per quest'ultimo) nel mercato italiano.</p> <p>Si richiede, altresì, conoscenza delle normative Italiane e comunitarie relative al settore idrico.</p> <p>Deve essere dipendente dell'azienda appaltatrice e possedere preferibilmente certificazioni in ambito Project Management (PMI o Prince2 practitioner) o Scrum Master.</p>

Figura Professionale	Esperienza
	<p>Inoltre, è richiesta provata esperienza come analista funzionale e di processo. Si fa portatore della propria conoscenza relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento di gruppi di lavoro</li> <li>• Gestione avanzamenti e steering committee con il business</li> <li>• Redazione di minute e presentazioni / report di avanzamento lavori</li> <li>• Metodologie di sviluppo e manutenzione del software</li> <li>• Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per project management e risk management</li> </ul>
<b>Analista funzionale</b>	<p>Anzianità lavorativa nel settore di almeno 4 anni di cui almeno 2 come analista in progetti basati su prodotto Salesforce commissionati da grandi imprese.</p> <p>Possiede approfondite conoscenze in ambito di:</p> <p>Redazione di specifiche funzionali di progetto</p> <p>Redazione di modelli dei processi</p> <p>Disegno e progettazione di test</p> <p>Aspetti funzionali relativi al sistema SAFO</p> <p>Standard documentale inerente il prodotto SAFO</p>
<b>Analista programmatore</b>	<p>Anzianità lavorativa nel settore di almeno 4 anni, di cui almeno 2 nella funzione di analista programmatore in progetti basati sul prodotto SAFO, commissionati da grandi imprese.</p> <p>Possiede approfondite conoscenze ed esperienze di:</p> <p>Analisi dei requisiti utente</p> <p>Redazione di specifiche tecniche di progetto</p> <p>Sviluppo di funzioni e procedure software</p> <p>Disegno, progettazione ed esecuzione dei test</p> <p>Stima di risorse per lo sviluppo del software</p> <p>Stima di tempi e pianificazione attività</p> <p>Standard documentale inerente il prodotto SAFO</p>
<b>Formatore</b>	<p>Anzianità lavorativa di almeno 2 anni. Possiede almeno 1 anni di esperienza in:</p> <p>Progettazione e Conduzioni corsi in ambito SAFO</p>

Figura Professionale	Esperienza
	Predisposizione materiale di supporto Preparazione e correzione di test di apprendimento. Affiancamento utenti.

## 1.6 Documentazione relativa al servizio di manutenzione di base ed evolutiva

- o Tutta la documentazione prodotta dovrà essere scritta in lingua italiana.
- o L'aggiudicatario dovrà utilizzare gli standard documentali scelti da Lario Reti Holding. Tale documentazione in generale riguarda:
  - Requisiti utente;
  - Specifica funzionale;
  - Documentazione dei processi.
  - Disegno della base dati relativamente a tutte le parti del sistema che contengono "personalizzazioni" e/o funzioni di integrazione con gli altri applicativi aziendali (diagramma entità relazioni e documento con descrizione dettagliata di ciò che rappresentano le tabelle e i relativi attributi);
  - Disegno dell'architettura del sistema e delle funzioni software realizzate per le "personalizzazioni" e l'integrazione con gli altri applicativi aziendali (con particolare attenzione alle parti d'integrazione con gli altri applicativi aziendali);
  - Disegno del flusso dei dati relativamente a tutte le parti del sistema che contengono "personalizzazioni" e/o funzioni di integrazione con gli altri sistemi aziendali;
  - Specifica dei test; (testbook)
  - Manuale utente;
  - Help on line;
  - ecc...

- Per tutta la durata dell'appalto la ditta appaltatrice avrà l'obbligo di realizzare periodicamente nuove revisioni della stessa, in modo tale che risulti sempre aggiornata rispetto ai cambiamenti e alle evoluzioni del sistema.
- Tutta la documentazione prodotta dovrà essere caratterizzata da:
  - comprensibilità;
  - completezza;
  - accuratezza.
- L'utilizzo di strumenti e tools di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato, dovranno essere concordati con Lario Reti Holding e Acinque. Resta comunque vincolante l'utilizzo dei seguenti strumenti:
  - per il text editor: Microsoft Word;
  - per la gestione del progetto: Microsoft Project;
  - per la gestione dei fogli elettronici: Microsoft Excel.
- Tutta la documentazione dovrà essere consegnata in formato elettronico editabile, oltre che nel formato sorgente dei vari tool utilizzati.

### 1.7 Proprietà del software sviluppato nell'ambito dell'appalto

**Il software realizzato dall'impresa nell'ambito del presente appalto, unitamente alle versioni "sorgenti" ed a tutta la documentazione relativa, resterà di proprietà esclusiva di Lario Reti Holding spa**, che ne deterrà i diritti di sfruttamento commerciale. Parimenti saranno di proprietà di Lario Reti Holding le metodologie, le tecniche nonché le scoperte relative all'elaborazione dei dati sviluppati nel corso della prestazione.

**L'impresa consegnerà a valle della messa in esercizio al cti il codice "sorgente" e l'intera documentazione relativa al software sviluppato**, e si impegna a non riprodurre, commercializzare o comunque cedere copia del prodotto a società o soggetti diversi senza la preventiva autorizzazione da parte di Lario Reti Holding. Resta inteso che a seguito del termine del contratto la società appaltatrice dovrà consegnare alla società appaltatane tutto il codice sorgente prodotto in modo da garantire la disponibilità delle ultime versioni in produzione.

**Si precisa ulteriormente ed esplicitamente che le "procedure applicative"** (eventuali sviluppi ad hoc e/o personalizzazioni software, interfacce, ecc...) comunque previste, **dovranno essere realizzate e fornite secondo modalità che consentano al personale del**

**Lario Reti Holding un utilizzo autonomo** (non dovranno, cioè, essere "compilate" né "crittografate" né rese in alcun modo illeggibili e/o non editabili) **e dovranno essere accompagnate da esauriente documentazione.**