

# Procedura negoziata per l'affidamento dei Servizi di “Application Management System” su applicazioni software legate ai servizi aeroportuali ICT business specific presso gli Aeroporti di Milano Linate e Milano Malpensa

(C.I.G. nr. B12141AC93)

## RELAZIONE DESCRITTIVA DELL'APPALTO

Al fine di consentire all'Operatore Economico una formulazione consapevole della propria Domanda di partecipazione alla gara, completa delle eventuali dichiarazioni relative all'avvalimento finalizzato a migliorare l'offerta (cd “avvalimento premiale”), di seguito viene fornita una descrizione dell'appalto più dettagliata rispetto alle indicazioni di sintesi contenute nel Bando di Gara.

### PREMESSA

SEA intende appaltare, tramite la stipula di un Accordo Quadro, l'Application Management, riferito ad applicazioni sia sviluppate internamente sia da software-house esterne, nell'ambito dei Servizi aeroportuali ICT Business Specific il cui dettaglio è meglio descritto nel Capitolato Tecnico di Gara.

### 1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha come oggetto l'affidamento dell'attività di:

- **Supporto Applicativo:** servizio di pronto intervento “Help Desk di secondo livello”, operativo in funzione della tipologia di applicazione fino a 7gg x 24h. Il servizio deve garantire la pronta risoluzione di ogni tipo di disservizio applicativo (non risolto direttamente dal servizio di Help Desk di primo livello non oggetto del presente Appalto) con SLA variabili in funzione dell'applicazione.
- **Manutenzione Correttiva:** correzione di difetti (bug) del software applicativo che comportano errori di funzionamento o ripetuti disservizi (a requisiti utente immutati). La manutenzione correttiva dovrà essere erogata con operatività 5gg x 8h e con SLA variabili in funzione della specifica applicazione.
- **Service Management:** servizio di reportistica di tutti gli interventi svolti, dei livelli di servizio, del rispetto degli SLA contrattuali. Il servizio comprende inoltre la proposta, la valutazione e l'attuazione di politiche correttive, nel caso in cui i livelli di servizio forniti dall'Appaltatore risultino insoddisfacenti, nonché la partecipazione alle riunioni periodiche (con cadenza mensile) di verifica dell'andamento dei servizi prestati.
- **Servizi di Sviluppo:**
  - **Servizio Preventivazione.** Predisposizione di piani, stime e preventivi per i relativi interventi.
  - **Manutenzione Adattativa:** correzione e adattamento delle applicazioni esistenti per adeguarle a nuovi rilasci del sistema operativo, del software di base, dell'ambiente di contorno (a requisiti utente immutati). Parametrizzazione / configurazione di nuovi messaggi standard IATA e ICAO (ricevuti da o diretti agli altri aeroporti) o di nuove etichette bagagli o carte di imbarco delle varie compagnie aeree. Campagne di test al variare di qualche applicazione esterna o modalità operativa che possa ipoteticamente influenzare l'applicazione.
  - **Manutenzione Evolutiva:** piccole modifiche o estensioni delle applicazioni esistenti per cambiare o aggiungere funzionalità in base a requisiti utente modificati o nuovi.
  - **Nuovi sviluppi:** sviluppo di interi nuovi moduli e/o applicazioni del tutto nuove.
  - **Attività extra:** attività *on demand* di analisi, di testing o altre attività connesse allo sviluppo software.
  - **Project Management:** Organizzazione e gestione del team di sviluppo. Partecipazione alle riunioni periodiche (SAL con cadenza bisettimanale o settimanale a seconda degli interventi in corso) e alle riunioni su temi specifici secondo necessità.
  - **Configuration Management:** archiviazione corretta e ordinata (con mantenimento del versioning) di tutti i sorgenti e i file di progetto e tutta la documentazione associata e rilascio formale dei package di deploy. Analisi attraverso il tool SonarQube (o simile, indicato da SEA) di tutti i sorgenti rilasciati (creati o modificati) a seguito dei servizi sopra detti.

Prima di iniziare a erogare i servizi oggetto dell'Appalto, l'Appaltatore dovrà collaborare con l'Appaltatore uscente nella fase di **Knowledge Transfer di ingresso**, volta ad acquisire le necessarie conoscenze e competenze relative alle applicazioni gestite. La necessità di dover acquisire conoscenze e competenze relative alle applicazioni gestite potrà rendersi necessaria anche in corso di esecuzione dell'Accordo Quadro per nuove applicazioni sviluppate da SEA.

Al termine dell'Accordo Quadro l'Appaltatore dovrà garantire una fase di **Knowledge Transfer** a favore dell'eventuale nuovo Appaltatore subentrante.

SEA manterrà i diritti d'uso esclusivo e la proprietà esclusiva del software, dei relativi codici sorgenti, dei manuali e dei documenti di progetto (anche se eventualmente modificati o estesi o creati dall'Appaltatore). L'Appaltatore si impegnerà a una totale riservatezza relativamente a qualsiasi informazione, documento, codice sorgente o deliverables oggetto del rapporto con SEA in linea con quanto previsto con le Condizioni Generali di Contratto – Contratto di Servizi rev.1 art. 17, che costituisce parte integrante della documentazione contrattuale.

## 2. DURATA

La durata dell'Appalto è di 4 (quattro) anni, prorogabile di 1 (un) ulteriore annualità.

## 3. VALORE COMPLESSIVO DELL'APPALTO

Il valore complessivo dell'Appalto, pari a Euro 4.000.000,00, è dettagliato nella seguente Tabella. I corrispettivi saranno remunerati in parte a canone e in parte a misura, sulla base delle prestazioni effettivamente rese dall'Appaltatore.

Attività o Servizio	Importo	Misura
Knowledge Transfer in ingresso	35.000 €	A corpo importo commisurato alla dimensione delle applicazioni prese in gestione.
Supporto Applicativo	500.000 €	Canone mensile commisurato alla dimensione e livello di servizio richiesto per applicazioni in gestione
Manutenzione Correttiva	150.000 €	Meccanismo a punti con compensi commisurati a dimensione, , livello di servizio richiesto e gravità del problema da risolvere.
Sviluppo	3.280.000 €	A misura
Knowledge Transfer in uscita	35.000 €	A misura
<b>TOTALE</b>	<b>4.000.000 €</b>	

## 4. Criteri di selezione

### Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale:

Essere iscritti alla C.C.I.A.A. – Ufficio del registro delle imprese (o equivalente in conformità a quanto previsto dall'art. 100, c. 3, D.Lgs. 36/2023) per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura. In caso di partecipazione in forma associata si precisa che il requisito deve essere posseduto da ciascun componente.

### Capacità economica e finanziaria:

In considerazione della specificità e della complessità dell'appalto, da svolgersi presso infrastrutture particolarmente rilevanti, è richiesto ai concorrenti di dimostrare di possedere un fatturato annuo medio specifico nel settore di attività oggetto dell'appalto per un numero di esercizi

almeno di tre anni pari ad almeno € 1.000.000,00 (IVA esclusa). In caso di partecipazione in forma associata il requisito dovrà essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso.

### **Capacità tecniche e professionali:**

**1.** In considerazione della specificità e della complessità dell'appalto e la sua particolare rilevanza per l'operatività aeroportuale, è richiesto ai concorrenti di dimostrare di aver realizzato con buon esito nell'ultimo triennio antecedente la data di presentazione della Domanda di partecipazione, in favore di clienti con attività prevalente nell'ambito del trasporto aereo (aerolinee o aeroporti), trasporto ferroviario (linee ferroviarie o grandi stazioni) o trasporto pubblico urbano, servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura. In particolare saranno considerati servizi analoghi i servizi di sviluppo e/o personalizzazione e/o manutenzione software di applicazioni di gestione operativa (ossia applicazioni software che, per l'attività di trasporto, abbiano come funzionalità principale la schedulazione, la pianificazione, la verifica della pianificazione, l'allocazione delle risorse, la comunicazione di orari, ritardi ed avvisi ai passeggeri) per un importo non inferiore a Euro 1.000.000,00 (IVA esclusa) di cui almeno un Contratto di importo minimo pari a Euro 200.000,00 (IVA esclusa). Tale valore è da intendersi al netto del valore di eventuali licenze software fornite. In caso di partecipazione in forma associata il requisito relativo all'importo non inferiore a Euro 1.000.000,00 (IVA esclusa) dovrà essere posseduto cumulativamente da massimo due componenti del raggruppamento stesso. Il requisito relativo al singolo contratto di importo minimo di Euro 200.000,00 (IVA esclusa) dovrà essere, invece, posseduto da almeno un componente del Raggruppamento stesso.

**2.** In considerazione della specificità e della complessità dell'appalto e la sua particolare rilevanza per l'operatività aeroportuale, è richiesto ai concorrenti di dimostrare di essere in possesso della certificazione di qualità secondo le norme della serie UNI EN ISO 9001:2015 e s.m.i. o equivalente certificazione riconosciuta a livello UE in corso di validità per il settore EA33, per gli specifici servizi che verranno erogati. In caso di partecipazione in forma associata il requisito dovrà essere posseduto da ciascun componente.

**3.** In considerazione della specificità e della complessità dell'appalto e la sua particolare rilevanza per l'operatività aeroportuale, è richiesto ai concorrenti di dimostrare di essere in possesso della certificazione di qualità secondo le norme della serie UNI EN ISO 27001:2015 e s.m.i. o equivalente certificazione riconosciuta a livello UE in corso di validità, per gli specifici servizi che verranno erogati. In caso di partecipazione in forma associata il requisito dovrà essere posseduto da ciascun componente.

## **5. CARATTERISTICHE TECNICHE DELL'APPALTO**

Per erogare i servizi di cui al precedente par. 1, l'Appaltatore è tenuto a costituire un Team di Lavoro (disponibile, ma impegnato in modo discontinuo, secondo le esigenze) che garantisca la presenza delle seguenti professionalità:

- **Tecnici di Supporto Applicativo:** tecnici esperti che, anche a rotazione, operano da remoto in regime di reperibilità, erogando i servizi di Supporto Applicativo. I Tecnici del Team di Supporto Applicativo possono coincidere con gli Sviluppatori Senior del Team di Sviluppo.

- **Service Manager:** Garantisce il servizio di Service Management eventualmente coadiuvato da operatori di backoffice.
- **Project Manager:** Garantisce il servizio di Project Management, con il ruolo di responsabile e di referente unico nei confronti di SEA per tutti i servizi che prevedono interventi sul codice delle applicazioni (ossia Manutenzione Correttiva e Servizi di Sviluppo). Tale figura è tenuta a prontamente preventivare, pianificare e coordinare le attività del **Team di Sviluppo**.
- **Team di Sviluppo:** analisti e sviluppatori che erogano Manutenzione Correttiva e Servizi di Sviluppo.

Il Team di Sviluppo comprende necessariamente le seguenti figure in relazione alle esigenze di SEA:

- **Sviluppatore Senior** – base stabile del Team – sono professionisti con esperienza e capacità di analisi e progettazione autonoma per gli interventi di piccola/media complessità;
- **Sviluppatore Junior** – quale supporto in occasione di sviluppi rilevanti previo accordo con SEA. Tali professionalità, non vengono coinvolte nella Manutenzione Correttiva o per gli interventi di mera Manutenzione;
- **Analista**, professionisti (specializzati nella raccolta di requisiti utente, nell’analisi funzionale e nella progettazione). Tali figure sono ritenute essenziali per gli sviluppi più complessi o per le attività in cui siano richieste specifiche capacità di analisi e progettazione.
- **Tester** risorse dedicate alle attività di testing ripetitivo o altre attività di minore complessità;
- **Configuration Manager:** è incaricato di tutto il servizio di Configuration Management, ossia del controllo delle versioni di sorgenti, package rilasciati e documenti e della verifica delle dimensioni e qualità del software rilasciato attraverso opportuni strumenti di analisi.

Tutti i componenti dei Team di Lavoro devono conoscere perfettamente la lingua italiana (ovvero, produrre certificata conoscenza della lingua italiana equivalente al livello C1 o superiore), che sarà la lingua utilizzata in forma scritta e parlata per ogni interazione, per tutti i documenti, per le annotazioni nei sistemi di tracking, per la documentazione del codice, ecc.

Tutti i componenti del Team di Sviluppo opereranno prevalentemente da remoto, salvo il caso, a discrezione di SEA, di meeting di analisi, kickoff, verifica o collaudo che, possono svolgersi in presenza, presso l’aeroporto di Linate o di Malpensa (gli oneri di trasferta saranno ricompresi nel costo dell’Appalto).

L’Appaltatore è tenuto a sottoscrivere un impegno a costituire, se non già esistente, una sede operativa situata in UE. In caso di R.T.I. si precisa che, ove già esistente, la sede potrà essere resa disponibile indifferentemente da uno dei componenti della stessa; in difetto, la dichiarazione di impegno a costituire detta sede, dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante/procuratore del componente del raggruppamento che si impegna a costituirlo.

## 6. CCNL APPLICATO

Il contratto collettivo applicato al presente appalto è il CCNL Metalmeccanico Industria. vigente nel territorio di riferimento, sottoscritto ai sensi dell’art. 51 D.Lgs 81/2015.

Ai sensi dell’art. 11 c. 3 D.Lgs. 36/2023, in fase di offerta viene richiesto a ciascun Concorrente di confermarne l’applicazione o di indicare il differente CCNL che garantisca ai lavoratori impiegati nell’appalto tutele equivalenti.

## 7. CAUZIONI RICHIESTE

Nella Fase 2 di gara il Concorrente è tenuto a presentare:

a) cauzione provvisoria a garanzia dell’offerta e dell’obbligo di contrarre di importo pari a €40.000,00, che può essere costituita da fideiussione bancaria o polizza assicurativa;

b) in ragione delle caratteristiche dell’appalto, al fine di comprovare la propria solidità finanziaria, dichiarazione di disponibilità finanziaria che attesti l’idoneità del Concorrente a presentare, in caso di aggiudicazione, cauzione definitiva bancaria a garanzia della corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali di importo pari al 3% dell’importo totale dell’Accordo Quadro.

Per entrambe le cauzioni, gli importi non sono riducibili secondo i meccanismi dell’art. 106 c. 8 D.Lgs. 36/2023. Trova applicazione unicamente la riduzione nella misura del 50% degli importi sopra citati, a fronte del possesso del Rating di Legalità, indipendentemente dal punteggio assegnato. Le modalità per la

presentazione della cauzione di cui al punto a) e della dichiarazione di cui al punto b) vengono rese note in Lettera d'invito.

## 8. SUBAPPALTO

Trova applicazione la disciplina di cui all'art. 119 D.Lgs. n. 36/2023.

In particolare, in considerazione della specificità e della complessità dell'appalto, anche sotto il profilo tecnologico, e stante la sua particolare rilevanza in relazione all'operatività aeroportuale, le prestazioni dovranno essere eseguite direttamente dall'Appaltatore in misura superiore al 50%. Con riferimento alla quota subappaltabile, non è consentito l'ulteriore subappalto (c.d. "subappalto a cascata") in considerazione dell'elevata specializzazione tecnologica delle attività e della conseguente esigenza di garantire standard elevati di controllo, attraverso figure altamente professionali. A tal riguardo, la Committente si riserva la facoltà di verificare, in capo al subappaltatore, il mantenimento dei medesimi standard qualitativi offerti in gara dall'Appaltatore.

## 9. REVISIONE PREZZI

Trova applicazione l'art. 60 del D.Lgs. 36/2023 a partire dal secondo anno contrattuale, sulla base dell'indice ISTAT di variazione dei prezzi per le famiglie di operai e impiegati (FOI).

## 10. OFFERTA TECNICA

Ai fini di un eventuale ricorso all'avvalimento finalizzato a migliorare l'offerta (cd "avvalimento premiale"), si forniscono di seguito indicazioni relative ai criteri tecnici che saranno oggetto di premialità.

#	Criterio	Metodo	Punti
A	<b>Esperienza e referenze a livello aziendale</b> Elenco progetti di sviluppo e manutenzione correttiva/adattativa/evolutiva per software custom di "gestione operativa" o comunque attinenti allo stesso ambito delle applicazioni oggetto dell'appalto (es. pianificazione, schedulazione, prenotazione e assegnazione di risorse nel tempo, acquisizione di informazioni operative dal campo, comunicazione in tempo reale di informazioni in rapida evoluzione, ecc...), preferibilmente in campo aeroportuale. Nella valutazione si terrà conto dell'effort di ciascun progetto in termini di giornate uomo e/o in termini di valore economico (al netto di eventuali costi di licenza) e del grado di attinenza.	Qualitativi Discrezionali	5
B	<b>Competenza ed esperienza Project Manager</b> Profilo Minimo garantito in termini di curriculum studi, anni esperienza lavorativa, anni di esperienza nel ruolo, anni di esperienza in un campo applicativo simile, certificazioni e abilitazioni.	Qualitativi Discrezionali	5
C	<b>Competenza, esperienza e articolazione gruppo Sviluppatori Senior</b> Profilo Minimo garantito in termini di curriculum studi, anni esperienza lavorativa, anni di esperienza nel ruolo, anni di esperienza in un campo applicativo simile, certificazioni e abilitazioni. Elenco ulteriori competenze e certificazioni garantite non da ciascuno, ma da qualcuno entro il gruppo. Ampiezza, composizione della squadra, regole di reperibilità.	Qualitativi Discrezionali	8
D	<b>Competenza, esperienza e articolazione gruppo tecnici Supporto Applicativo</b> Profilo Minimo garantito in termini di curriculum studi, anni esperienza lavorativa, anni di esperienza nel ruolo, anni di esperienza in un campo applicativo simile, certificazioni e abilitazioni. Elenco ulteriori competenze e certificazioni garantite non da	Qualitativi Discrezionali	8

	ciascuno, ma da qualcuno entro il gruppo Ampiezza, composizione della squadra, regole di reperibilità.		
E	<b>Competenza ed esperienza altre figure</b> Profilo Minimo garantito in termini di curriculum studi, anni esperienza lavorativa, anni di esperienza nel ruolo, anni di esperienza in un campo applicativo simile, certificazioni e abilitazioni per: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analista Senior</li> <li>• Configuration Manager</li> <li>• Sviluppatore Junior</li> <li>• Tester</li> <li>• Service Manager</li> </ul>	Qualitativi Discrezionali	8
F	<b>Metodologia per il Knowledge Transfer in ingresso, Modalità di trasferimento know-how in caso di avvicendamenti, Proposta di Knowledge Transfer in uscita</b> Modalità indicate dal concorrente per le tre attività in oggetto, considerando l'efficacia, l'accuratezza, la completezza, l'articolazione e la durata.	Qualitativi Discrezionali	8
G	<b>Preavviso massimo richiesto per mettere a disposizione full-time un team di sviluppo di riferimento</b> Tempistiche entro le quali il concorrente garantisce la messa a disposizione della opportuna squadra di Sviluppo, misurata dalla conferma del preventivo all'incontro di kick-off, e riferita ad alcune squadre di riferimento.	Quantitativi Formule	6
H	<b>Miglioramento SLA Supporto Applicativo</b> Miglioramento delle tempistiche garantite dal concorrente rispetto ai valori limite indicati da SEA relativamente al Supporto Applicativo.	Quantitativi Formule	6
I	<b>Miglioramento SLA tempi Manutenzione Correttiva</b> Miglioramento delle tempistiche garantite dal concorrente rispetto ai valori limite indicati da SEA relativamente al relativamente alla Manutenzione Correttiva.	Quantitativi Formule	6
J	<b>Miglioramento SLA Servizio di preventivazione</b> Miglioramento delle tempistiche garantite dal concorrente rispetto ai valori limite indicati da SEA relativamente al Servizio Preventivazioni.	Quantitativi Formule	5
K	<b>Sostenibilità</b> Verrà premiato un rapporto prossimo a 1:1 fra gli stipendi delle risorse femminili/maschili; il possesso delle certificazioni ISO 37001, ISO 14001 e ISO 14064 oppure 14067, e un efficace sistema di raccolta differenziata dei rifiuti.	Quantitativi Formule	4
		Qualitativi Discrezionali	1
<b>TOTALE</b>			<b>70</b>