


	Gara per la fornitura di licenze software SAP <i>Business One</i> e servizi di supporto specialistico	Febbraio 2021
	Capitolato Speciale Prestazionale	Pagina 1 di 9

Gara per la fornitura di licenze software SAP Business One e servizi di supporto specialistico.

CIG 8658902FF6

Capitolato Speciale Prestazionale

	Gara per la fornitura di licenze software SAP <i>Business One</i> e servizi di supporto specialistico	Febbraio 2021
	Capitolato Speciale Prestazionale	Pagina 2 di 9

1. PREMESSA

ATB Mobilità S.p.A. intende procedere rinnovare il proprio sistema informativo con l'obiettivo di favorire la gestione per processi, basata sull'integrazione e la tracciabilità delle informazioni e sulla condivisione dei dati come supporto alle decisioni strategiche e direzionali.

Per supportare il percorso di sviluppo la Società intende procedere ad adeguare i processi amministrativi, contabile e gestionali e, a tal fine, ha individuato nella soluzione ERP- SAP *Business One* il prodotto adatto alle proprie esigenze in quanto prodotto subito disponibile e fruibile, rigoroso a garanzia della corretta esecuzione dei processi aziendali che non richiede tempi di implementazione lunghi e con costi inferiori rispetto al prodotto SAP S/4HANA.

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto relativo all'acquisizione di licenze d'uso e servizi connessi di prodotti software SAP *Business One* per ATB Mobilità S.p.A., da utilizzarsi per le società del Gruppo ATB.

L'acquisizione oggetto dell'appalto ha l'obiettivo di sostituire, nel tempo, l'attuale gestionale contabile in uso, per la completa migrazione su nuova piattaforma SAP *Business One* e di poter disporre del servizio di supporto specialistico per l'implementazione del progetto.

1.1 Committente

ATB Mobilità S.p.A. è una società per azioni interamente partecipata dal Comune di Bergamo e svolge attività e servizi inerenti la mobilità nel Comune di Bergamo. La società è la capogruppo di differenti società operanti nel settore della mobilità e pertanto cura le attività gestionali amministrative e contabili anche per le società del gruppo, così costituito: 1) ATB Servizi S.p.A., 2) Tramvie Elettriche Bergamasche S.p.A., 3) Trasporti Bergamo Sud Ovest S.p.A., 4) Nuovi Trasporti Lombardi S.r.l., 5) ATB Consorzio S.c.r.l.

Il fatturato relativo al bilancio consolidato al 31 dicembre 2019 è stato pari ad Euro 52.681.207.

1.2 Definizioni ed abbreviazioni

Committente/Stazione Appaltante	ATB Mobilità S.p.A.;
Data di accettazione	La data di esito positivo della verifica di conformità con riguardo alla fornitura e alle attività di implementazione del nuovo software;
Direttore dell'esecuzione	Svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto della Committente;
Fornitore	L'impresa, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto al quale il presente Capitolato Tecnico si riferisce;
Produttore	SAP;
Responsabile della fornitura	Svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del Fornitore.


2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

La fornitura ha come oggetto l'acquisto di licenze e servizi per la realizzazione, la messa in esercizio e la gestione operativa di un sistema ERP SAP *Business One* a supporto dei processi amministrativi, contabili ed operativi della Società del gruppo ATB.

In particolare la fornitura dovrà comprendere:

- Fornitura di licenze d'uso di prodotti SAP *Business One* e relativo servizio di manutenzione annuale;
- Servizi professionali di supporto specialistico con riferimento alla progettazione delle soluzioni applicative, dimensionamento e analisi delle *performance*, installazione, configurazione, diagnostica e *tuning* di prodotti software SAP *Business One*;

	Gara per la fornitura di licenze software SAP <i>Business One</i> e servizi di supporto specialistico	Febbraio 2021
	Capitolato Speciale Prestazionale	Pagina 3 di 9

Ogni software dovrà essere originale e conforme a quanto dichiarato nella documentazione SAP. I prodotti SAP verranno installati sui server dedicati alla piattaforma SAP *Business One* presso la sede del Committente.

2.2 Durata

La durata del contratto è di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla **data di accettazione** della fornitura.

2.3 Luogo di lavoro

I servizi saranno erogati presso la sede del Committente, in Bergamo, via Monte Gleno n. 13.

3. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Referenti

La **Committente** nominerà il **Responsabile del contratto** che svolgerà le attività di controllo sull'esecuzione dei servizi e sull'andamento della fornitura.

Il Direttore dell'esecuzione rappresenta la Committente nei rapporti con il Fornitore.

Il Fornitore nominerà il **Responsabile della fornitura**, che assume il ruolo di responsabile e referente per tutte le attività previste dal contratto.

La figura proposta per ricoprire il ruolo di Responsabile della fornitura deve rispettare le caratteristiche minime di *seniority* ed essere in possesso delle competenze ed esperienze professionali previste per la figura di *Project Manager*, descritte al paragrafo 4.4.2.

Il Responsabile della fornitura dovrà garantire la rispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali, sia in termini di livelli di servizio che di qualità delle soluzioni tecniche implementate.

Il **Fornitore** comunicherà il nominativo del Responsabile della Fornitura alla Committente entro i tempi stabiliti nel contratto.

3.2 Strumenti di comunicazione e riferimenti di contatto

La Committente ed il Fornitore indicheranno, alla data di sottoscrizione del contratto, i rispettivi indirizzi di posta elettronica certificata a cui far riferimento per le comunicazioni formali relative alla fornitura, gli indirizzi di posta elettronica di riferimento per le comunicazioni relative all'assistenza remota, modalità e strumenti con cui trasmettere dati e documenti relativi alla rendicontazione.

Dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione del Committente un numero telefonico, attivo dalle 8.30 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, un indirizzo mail e/o un portale web per le richieste di assistenza e la segnalazione di malfunzionamenti.

3.3 Qualità della fornitura

Per ciascuna componente della fornitura il Direttore dell'esecuzione effettuerà le opportune verifiche di conformità, descritte successivamente, entro 15 giorni lavorativi dalla data di consegna. Il mancato superamento della verifica di conformità comporterà l'applicazione delle relative penali.

La qualità dei prodotti forniti e dei servizi prestati verrà misurata attraverso uno o più specifici indicatori di qualità. Per ciascuno di tali indicatori è definito un valore di soglia che indica il livello minimo di qualità atteso, dando luogo alla determinazione dello *SLA*.

In base allo *SLA* definito, il superamento del valore di soglia, calcolato in base all'unità di misura relativa all'indicatore, darà luogo all'applicazione delle previste penali.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per l'intera durata contrattuale attraverso gli strumenti, concordati tra i Referenti.

Tranne ove espressamente specificato, i valori dei parametri di *SLA* descritti nei relativi paragrafi saranno misurati in riferimento alla finestra temporale di erogazione dei servizi di seguito riportata: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

	Gara per la fornitura di licenze software SAP <i>Business One</i> e servizi di supporto specialistico	Febbraio 2021
	Capitolato Speciale Prestazionale	Pagina 4 di 9

La rilevazione dei dati avviene su base trimestrale, in corrispondenza del periodo di fatturazione, se non esplicitamente e diversamente indicato.

4. PRODOTTI E SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

4.1 Fornitura di licenze d'uso di prodotti software SAP *Business One* e relativo servizio di manutenzione

4.1.1 Descrizione

La fornitura si riferisce all'acquisto di licenze d'uso a tempo indeterminato dei prodotti indicati nella tabella che segue e dei relativi servizi di manutenzione fino al termine del contratto.

Descrizione	UM	Quantità
SAP SB1 <i>Professional User</i>	N.	47
SAP SB1 <i>Limited User</i>	N.	9
SAP SB1 <i>Indirect Access Instance</i>	N.	1
Add On Ring <i>Fiscalità Italiana</i>	N.	5
Database MS SQL <i>call</i>	N.	57

Le licenze includono i servizi di manutenzione del software SAP *Business One*, come descritti nel successivo paragrafo 4.3, a partire dalla data di accettazione e fino alla data di termine del contratto.

4.1.2 Verifiche di conformità

I prodotti software saranno sottoposti a verifica di conformità entro 15 giorni lavorativi dalla data di consegna. Il Responsabile del contratto eseguirà la verifica di conformità, della quale sarà redatto apposito verbale, verificando la corrispondenza del software fornito a quanto previsto nell'ordine.

4.2 Servizi professionali di supporto specialistico

Le attività relative ai servizi oggetto dell'appalto, sono di seguito indicate:


- Analisi e progettazione del sistema ERP SAP *Business One*
- Realizzazione del progetto
- Migrazione dei dati
- Formazione degli utenti
- Preparazione e *Go Live*
- Supporto post *Go Live*

4.2.1 Analisi e progettazione del sistema ERP SAP *Business One*

Il Fornitore dovrà farsi carico della progettazione funzionale e tecnica del sistema ERP SAP *Business One*, nella quale dovranno essere analizzati e rappresentati sia i processi a tendere da mappare in SAP sia le funzionalità applicative da realizzare a copertura dei processi stessi e dei requisiti espressi dal Committente. Dovranno inoltre essere sviluppate le attività relative alla migrazione dei dati dall'attuale gestionale amministrativo e contabile su piattaforma "Oracle".

In particolare la progettazione del sistema dovrà contenere:

- . la descrizione dei singoli processi e delle attività componenti;
- . la descrizione della soluzione applicativa, che comprende le specifiche delle funzionalità SAP da realizzare, gli elementi e le tabelle di parametrizzazione/configurazione dei moduli, i ruoli/profilati e oggetti autorizzativi;
- . la mappa applicativa con l'elenco delle interfacce *TO-BE* e le relative specifiche funzionali;
- . la strategia di migrazione dei dati con l'elenco degli oggetti/regole e le specifiche per ogni oggetto di ripresa dati.

	Gara per la fornitura di licenze software SAP <i>Business One</i> e servizi di supporto specialistico	Febbraio 2021
	Capitolato Speciale Prestazionale	Pagina 5 di 9

Detti contenuti dovranno essere esplicitati nel documento di *Business Blue Print* (BBP), che costituisce il documento di definizione dell'intera iniziativa progettuale e fornisce tutte le indicazioni necessarie per l'approvazione, funzionale all'avvio della fase di realizzazione, da parte del Committente.

4.2.2 Realizzazione del progetto

La realizzazione comprende tutte le attività tecniche che portano all'avvio in produzione del nuovo sistema ERP SAP Business One. Essa dovrà essere aderente ai requisiti e al modello dei processi a tendere, così come definito nel documento di BBP.

Il Fornitore dovrà pertanto garantire le seguenti attività:

- . Realizzazione del sistema, delle interfacce e dei programmi di migrazione dati;
- . Configurazione degli ambienti di sviluppo, test e produzione;
- . Progettazione ed esecuzione dei collaudi.

4.2.3 Migrazione dati

Particolare attenzione dovrà essere prestata all'attività di migrazione dati dal gestionale attualmente in uso verso il nuovo sistema SAP. In particolare il Fornitore dovrà occuparsi dei seguenti aspetti:

- . Predisposizione della strategia, delle regole e degli strumenti per la migrazione dei dati;
- . Supporto alle attività di pulizia ed elaborazione dei *set* da migrare;
- . Supporto allo sviluppo di eventuali software necessari alla migrazione dati sia in ambito SAP che extra-SAP;
- . Sviluppo di strumenti di validazione della migrazione;
- . Esecuzione di cicli di test delle procedure di migrazione;
- . Esecuzione della migrazione in ambiente di produzione.

4.2.4 Formazione utenti

Il Fornitore è tenuto ad erogare la formazione agli utenti finali del Committente, con l'obiettivo di trasferire completamente le competenze in merito all'utilizzo e alle funzionalità del sistema.

La formazione richiesta è distinta in:

- . Formazione degli utenti di *business* di tipo funzionale e operativo;
- . Formazione degli utenti IT di tipo tecnico/sistemistico.

La predisposizione del materiale formativo, in lingua italiana, è in carico al Fornitore.

4.2.5 Preparazione e *GO-Live*

Nella fase precedente all'avvio in produzione del sistema SAP, IL Fornitore dovrà provvedere e garantire che il sistema sia stato popolato con i dati migrati dai sistemi del Committente su tutti i moduli SAP e correttamente configurato per la produzione. Dovranno inoltre essere effettuate e collaudate le attività necessarie all'accesso di tutti gli utenti al sistema di produzione.


In particolare, dovranno essere previste le seguenti attività:

- . Preparazione dell'ambiente di produzione, quali trasferimento del software SAP dall'ambiente di test a quello di produzione, oltre alle attività di migrazione dati, validazione e rilascio finale dell'ambiente di produzione.
- . Attivazione dei profili utenti sul sistema;
- . Attività preliminari al *Go Live* quali apertura dei periodi contabili, inizializzazione dei *range* di numerazione, etc..
- . Avvio del sistema in produzione e in disponibilità agli utenti del Committente.

4.2.6 Supporto post *GO-Live*

Il Fornitore dovrà garantire, a partire dal *Go-Live*, la presenza di parte del *team* di implementazione come supporto agli utenti del Committente, nonché la predisposizione di un *help-desk* telefonico.

4.3 Servizio di manutenzione delle licenze software

	Gara per la fornitura di licenze software SAP <i>Business One</i> e servizi di supporto specialistico	Febbraio 2021
	Capitolato Speciale Prestazionale	Pagina 6 di 9

4.3.1 Descrizione

La manutenzione delle licenze software comprende ogni prestazione atta ad eliminare malfunzionamenti nonché l'accesso a *patch*, *update* e nuove versioni dei prodotti oggetto del servizio comprensive di tutte le modifiche tecniche atte ad elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza basato sull'utilizzo del software oggetto di manutenzione e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

La manutenzione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve comprendere:

- le delucidazioni richieste sul corretto funzionamento del software SAP Business One e/ degli *Add On*;
- il supporto tecnico per errori bloccanti dovuti all'eventuale inserimento di dati errati da parte del Committente;
- la correzione di malfunzionamenti dei prodotti software installati.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente, dalla data di stipula del contratto, un servizio di *Customer Care* basato su un centro di ricezione e gestione delle richieste di informazione e supporto relativi alla fornitura.

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato dalle 8.30 alle 18:00 dei giorni lavorativi.

Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione di richieste a mezzo mail, aprire un ticket con un identificativo che comunica all'utente, a mezzo mail, indicando anche data ed ora di registrazione;

Attraverso il sistema web, le modalità di comunicazione dei dati saranno quelle previste dall'applicazione.

Nella segnalazione di un malfunzionamento, la Committente comunicherà al Fornitore il livello di severità.

Il Fornitore dovrà provvedere direttamente ad eliminare il malfunzionamento segnalato oppure fornire indicazioni alla Committente sulle modalità atte a pervenire alla risoluzione del problema.

Per ogni malfunzionamento, in seguito della risoluzione del problema, il Fornitore dovrà inviare la richiesta di conferma di chiusura del relativo ticket, via e-mail all'utente che ha fatto la richiesta e all'indirizzo di riferimento indicato dalla Committente o con altra modalità concordata tra i Referenti. Il Fornitore dovrà quindi trasmettere alla Committente la nota di ripristino relativa al malfunzionamento stesso nella quale dovranno essere indicate tutte le informazioni associate al ticket (a titolo esemplificativo: data e ora della chiamata e dell'avvenuto ripristino, livello di severità, prestazioni effettuate).

4.4 Servizi professionali di supporto specialistico

4.4.1 Descrizione

Il Fornitore dovrà fornire i servizi di supporto specialistico per l'implementazione del nuovo software, dalla fase di preparazione del progetto e fino al *Go Live*.

4.4.2 Figure professionali


Le figure professionali che presteranno i servizi di supporto previsti dalla fornitura dovranno essere dotate delle caratteristiche descritte nel seguito:

Project manager

La figura richiesta dovrà avere ottime capacità relazionali e comprovate competenze sui processi in aziende di servizi e/o industriali.

Il Project manager dovrà essere in grado di affiancare e supportare le figure del Committente impegnate sul progetto nello svolgimento delle seguenti attività :

- definire priorità e modalità di intervento, al fine di risolvere o indirizzare le eventuali criticità progettuali che dovessero emergere, portando a fattor comune la propria esperienza pluriennale in progetti SAP in aziende di servizi e/o industriali;

	Gara per la fornitura di licenze software SAP <i>Business One</i> e servizi di supporto specialistico	Febbraio 2021
	Capitolato Speciale Prestazionale	Pagina 7 di 9

- indirizzare le scelte, nelle diverse fasi progettuali, verso le *best practices* metodologiche di SAP;
- verificare le pianificazioni proposte, evidenziando eventuali criticità e proponendo alternative che possano derivare dalle proprie competenze nella conduzione di progetti analoghi;
- verificare, nella fase di definizioni del “SAP Business Blueprint”, i requisiti dell’utente finale e la mappatura degli stessi sulle diverse componenti SAP, per garantire, ove possibile, l’aderenza allo standard SAP;
- verificare, nella fase di pianificazione dei test/collaudi e dei percorsi formativi, la “qualità” metodologica dell’approccio fornito rispetto alle *best practices* progettuali di SAP e proporre, eventualmente, delle soluzioni migliorative in termini di efficacia e efficienza operativa;
- definire, nelle fasi di rilascio del progetto, le priorità di intervento e verificare le eventuali *Change Request* che dovessero emergere proponendo eventuali soluzioni alternative.

Technology Solution Architect:

Il *Technology Solution Architect* interverrà nelle attività di installazione, configurazione, *patching* e *tuning* delle soluzioni SAP implementate.

4.4.3 Erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico

Le modalità di erogazione dei servizi di Supporto Specialistico saranno concordate tra Committente e Fornitore nel corso di riunioni preliminari in sede di pianificazione del progetto (piano delle attività), secondo le tempistiche di massima di seguito indicate:

Attività	unità di misura	N.
<i>Kick Off</i>	giorni lavorativi	5
Analisi e redazione BBP	giorni lavorativi	15
Realizzazione del progetto	giorni lavorativi	25
Migrazione dei dati/Formazione utenti	giorni lavorativi	20
Preparazione e <i>Go-Live</i>	giorni lavorativi	20
Supporto post <i>Go-Live</i>	giorni lavorativi	5
Totale	giorni lavorativi	90


Il Fornitore dovrà prendere in carico il piano definitivo di attività, che definisce tempi di esecuzione, risorse necessarie in termini di giornate, *milestone* che, se di pertinenza, possono prevedere la consegna di *deliverable* di progetto.

Il Fornitore si impegna a recepire le eventuali modifiche indicate dalla Committente entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione. I servizi saranno erogati in base a tale piano di attività.

Il Fornitore rende disponibili le risorse per l’avvio del servizio entro 5 giorni dalla approvazione del piano definitivo di attività.

Al termine di ciascun mese di attività, il Fornitore sottoporrà all’approvazione della Committente un Consuntivo attività comprendente:

- la descrizione dettagliata delle attività eseguite;

	Gara per la fornitura di licenze software SAP <i>Business One</i> e servizi di supporto specialistico	Febbraio 2021
	Capitolato Speciale Prestazionale	Pagina 8 di 9

- i quantitativi in giorni/persona delle risorse impiegate per l'esecuzione delle attività;
- le date ovvero i periodi in cui le attività sono state eseguite.

In caso di mancato raggiungimento delle *milestone* previste dal piano definitivo di attività, fermo restando l'applicazione delle penali di cui al successivo par. 4.4.5, il Fornitore si impegna a presentare una nuova pianificazione da sottoporre alla approvazione della Committente.

Per l'erogazione del Servizio di Supporto Specialistico devono essere utilizzate risorse rispondenti alle caratteristiche indicate nell'offerta tecnica di gara.

4.4.4 Verifiche di conformità del servizio di supporto specialistico

A fronte della consegna del Consuntivo attività, descritto al paragrafo 4.4.3, la Committente procederà alla verifica del rispetto dei tempi e del conseguimento degli obiettivi corrispondenti alle *milestone* previste all'interno del piano di attività concordato. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione del servizio da parte della Committente e determinerà la data di accettazione del servizio per lo specifico periodo.

4.4.5 SLA e penali

Gli indicatori di qualità relativi ai servizi di supporto specialistico sono definiti come segue :

- tempo di presa in carico: scadenza temporale per la presa in carico dalla ricezione della richiesta da parte della Committente, che il Fornitore dovrà notificare attraverso e-mail. tempo di emissione del piano definitivo di attività: scadenza temporale entro cui il Fornitore dovrà trasmettere alla Committente il piano definitivo delle attività, con tempi di esecuzione, risorse necessarie in termini di giornate, *milestone* e, se di pertinenza, i *deliverable* di progetto.
- tempo di disponibilità delle risorse professionali: scadenza temporale relativa alla disponibilità delle risorse professionali da impegnare nel servizio rispetto alla data prevista per il loro impegno nel piano definitivo di attività.

Rispetto della pianificazione: rileva il numero di *milestone* presenti nel piano dettagliato delle attività concordato tra la Committente e il Fornitore che non sono state rispettate.

indicatore	unità di misura	Soglia	penali
Tempo di presa in carico	giorni lavorativi	1	Euro 200 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia
Tempo di emissione del piano di attività	giorni lavorativi	5	Euro 200 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia
Tempo di disponibilità delle risorse professionali	giorni lavorativi	5	Euro 200 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia
Rispetto della pianificazione	n. di milestone	-	Euro 300 per ogni <i>milestone</i> non rispettata


5. COLLAUDO

Il collaudo finale riguarderà in particolare la corrispondenza dei prodotti consegnati dal Fornitore con quanto concordato contrattualmente, la loro congruenza con le specifiche fornite e il rispetto degli standard della qualità .

Il collaudo su svolgerà con le seguenti modalità:

- esecuzione dei test funzionali;
- verifica della rispondenza ai requisiti non funzionali;
- verifica della corretta applicazione dei parametri della qualità;
- verifica della documentazione consegnata;

Al termine del collaudo, se l'esito risulterà positivo, sarà redatto l'apposito verbale di accettazione definitiva. A detto verbale, anche ove non sia riscontrata la necessità di ulteriori interventi correttivi sui prodotti consegnati,

	Gara per la fornitura di licenze software SAP <i>Business One</i> e servizi di supporto specialistico	Febbraio 2021
	Capitolato Speciale Prestazionale	Pagina 9 di 9

si dovranno comunque allegare tutte le segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti riscontrate durante il collaudo, anche se già rimossi. Nel caso, invece, il collaudo si concluda con esito negativo, sarà redatto il rapporto di collaudo che riporterà l'elenco degli errori riscontrati, i corrispondenti interventi correttivi e la data della nuova seduta di collaudo. Gli oneri relativi alla correzione degli errori imputabili al Fornitore saranno interamente a carico dello stesso.

6. FATTURAZIONI

Per le forniture ed attività oggetto dell'appalto, i corrispettivi saranno pagati con bonifico bancario a 30 giorni data fattura fine mese, sul conto corrente dedicato indicato dal Fornitore, con le seguenti scadenze:

- . alla data di verifica ed accettazione della fornitura delle licenze: il valore dell'intera fornitura delle licenze e il 50 per cento del servizio di assistenza e manutenzione;
- . alla data di verifica (par. 4.4.4.) dei servizi di supporto specialistico le attività rendicontate ed accettate dal Committente.
- . a sei mesi dalla data di verifica ed accettazione della fornitura delle licenze, il restante 50 per cento del servizio di assistenza e manutenzione.