



## CAPITOLATO TECNICO

### **Gara per la fornitura di licenze software SAP e servizi di manutenzione e di supporto specialistico per RGS-IGRUE ID 1701**

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



## Indice

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
1.1	COMMITTENTE E STAZIONE APPALTANTE	4
1.2	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	5
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>6</b>
2.1	OGGETTO	6
2.2	DURATA	6
2.3	LUOGO DI LAVORO	6
<b>3</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>7</b>
3.1	REFERENTI	7
3.2	STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E RIFERIMENTI DI CONTATTO	7
3.3	ORDINATIVI	7
3.4	CONSEGNE	8
3.5	QUALITÀ DELLA FORNITURA	8
<b>4</b>	<b>PRODOTTI E SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA</b>	<b>9</b>
4.1	SERVIZIO DI <i>REINSTATEMENT</i> ED ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE PER LICENZE SOFTWARE GIÀ IN POSSESSO DELL'AMMINISTRAZIONE	9
4.1.1	<i>Descrizione</i>	9
4.1.2	<i>Verifiche di conformità</i>	9
4.1.3	<i>SLA e Penali</i>	10
4.2	FORNITURA DI LICENZE D'USO DI PRODOTTI SOFTWARE SAP E RELATIVO SERVIZIO DI MANUTENZIONE	10
4.2.1	<i>Descrizione</i>	10
4.2.2	<i>Verifiche di conformità</i>	11
4.2.3	<i>SLA e penali</i>	11
4.3	SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE	12
4.3.1	<i>Descrizione</i>	12
4.3.2	<i>Verifiche di conformità</i>	13
4.3.3	<i>SLA e Penali</i>	13
4.4	SERVIZI PROFESSIONALI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	14
4.4.1	<i>Descrizione</i>	14
4.4.2	<i>Figure professionali</i>	15
4.4.3	<i>Erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico</i>	17
4.4.4	<i>Verifiche di conformità</i>	18
4.4.5	<i>SLA e penali</i>	18
<b>5</b>	<b>RIEPILOGO COMPONENTI DELLA FORNITURA</b>	<b>20</b>





## 1 PREMESSA

---

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto relativo all'acquisizione di licenze d'uso e servizi connessi di prodotti software SAP per Sogei, da utilizzarsi da parte dell'Ispettorato Generale per i Rapporti finanziari con l'Unione Europea (IGRUE).

L'IGRUE, che opera nell'ambito della Ragioneria generale dello Stato, è responsabile dei rapporti con l'Unione Europea per quanto attiene agli aspetti di pianificazione, esecuzione, attuazione e controllo.

Il sistema dedicato alla gestione finanziaria è attualmente in corso di rifacimento su piattaforma SAP ERP. Le prime fasi di realizzazione si sono basate su un nucleo di licenze recentemente acquisite allo scopo da Sogei.

L'acquisizione oggetto dell'appalto ha l'obiettivo di consolidare, ed eventualmente estendere, il portafoglio di licenze software a disposizione dell'Amministrazione con i servizi SAP Enterprise Support e di poter disporre di servizi di supporto specialistico per l'elaborazione di soluzioni che massimizzino l'efficacia nell'utilizzo dei prodotti SAP nell'ambito dei progetti di sviluppo per l'Amministrazione.

### 1.1 Committente e stazione appaltante

Sogei (Società Generale di Informatica) opera per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Corte dei Conti attraverso specifiche convenzioni che hanno per oggetto prevalente la prestazione di servizi informatici strumentali all'esercizio delle funzioni pubbliche attribuite al Ministero dell'economia e delle finanze, alla Corte dei Conti ed alle Agenzie fiscali.

La legge n. 190/2014, all'art. 1 comma 297, prevede che Sogei svolga, sulla base delle strategie di sviluppo per l'informatica definite dal Ministero dell'economia e delle finanze, le attività di progettazione tecnica, sviluppo e conduzione dei sistemi informativi dell'**Amministrazione** secondo modalità, costi, regole e meccanismi di monitoraggio da definirsi in un apposito accordo quadro non normativo.

Pertanto, Sogei riveste il ruolo di **Committente** per l'appalto relativo alla fornitura descritta nel presente Capitolato Tecnico.

Consip, società per azioni il cui azionista unico è il Ministero dell'Economia e delle Finanze, ha tra i suoi compiti quello di migliorare e rendere più rapide e trasparenti le procedure di acquisto della Pubblica Amministrazione, svolgendo le attività di realizzazione del Programma di razionalizzazione degli acquisti, di centrale di committenza e di e-procurement.

Sogei e Consip, ai sensi dell'art. 4, comma 3 ter del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, hanno stipulato una convenzione per lo svolgimento di attività in tema di acquisizione di beni e servizi. In virtù di tale convenzione la Consip S.p.A., nella sua qualità di centrale di committenza, opera come stazione appaltante svolgendo per conto di Sogei le attività relative all'esecuzione delle procedure di scelta del contraente.



## 1.2 Definizioni ed abbreviazioni

Di seguito si elencano le principali definizioni e abbreviazioni utilizzate nel presente documento, evidenziate in **grassetto corsivo** nel testo laddove utile per maggiore chiarezza:

<b>Amministrazione</b>	l'insieme delle strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze interessate dalla fornitura
<b>Committente</b>	Sogei, Società Generale di Informatica, S.p.A.;
<b>Customer Care</b>	servizio di assistenza che comprende un centro di ricezione e gestione delle richieste di informazione e supporto al <b>Fornitore</b> da parte della <b>Committente</b> e/o dell' <b>Amministrazione</b> ;
<b>Data di accettazione</b>	la data di esito positivo della verifica di conformità con riguardo alla fornitura ed ai servizi di manutenzione relativi al primo ordinativo, da cui decorre la durata contrattuale;
<b>Direttore dell'esecuzione</b>	svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto della <b>Committente</b> ;
<b>Fornitore</b>	l'impresa, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;
<b>IGRUE</b>	Ispettorato Generale per i Rapporti finanziari con l'Unione Europea
<b>MEF</b>	Ministero dell'Economia e delle Finanze
<b>Produttore</b>	SAP
<b>Responsabile della Fornitura</b>	svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del <b>Fornitore</b> ;
<b>RGS</b>	Ragioneria generale dello Stato
<b>Stazione appaltante</b>	Consip S.p.A.



## 2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

---

### 2.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura consiste in:

1. *Reinstatement* di licenze d'uso di prodotti software SAP già in possesso della **Amministrazione** ed estensione del relativo servizio di manutenzione (SAP Enterprise Support);
2. Fornitura di licenze d'uso di prodotti software SAP e relativo servizio di manutenzione (SAP Enterprise Support);
3. Servizi professionali di supporto specialistico con riferimento a:
  - a. Progettazione delle soluzioni applicative, dimensionamento e analisi delle performance;
  - b. Installazione, configurazione, diagnostica e tuning di prodotti software SAP.

Ogni software dovrà essere originale e conforme a quanto dichiarato nella documentazione SAP. I prodotti SAP verranno installati sui server dedicati alla piattaforma SAP-IGRUE presso il CED **RGS** di La Rustica.

I prodotti e servizi inclusi nella fornitura sono illustrati più in dettaglio nel capitolo 4.

### 2.2 Durata

La durata del contratto è di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla **data di accettazione** della fornitura.

### 2.3 Luogo di lavoro

I servizi saranno erogati presso la sede della Ragioneria dello Stato in via Atanasio Soldati, 80 (Roma) o presso una delle sedi Sogei a Roma.



## 3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

---

### 3.1 Referenti

La **Committente** nominerà il **Direttore dell'esecuzione** 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 par. 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 svolgendo, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- verificare l'ottimale svolgimento dei servizi e ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione di attività e risorse;
- verificare il rispetto dei livelli di servizio e assumere decisioni su eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso;
- gestire le richieste di supporto specialistico e coordinare l'utilizzo delle risorse impiegate.

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 della Committente un numero telefonico, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana festivi inclusi, un indirizzo e-mail e/o un portale web per le richieste di assistenza e la segnalazione dei malfunzionamenti.

### 3.3 Ordinativi

Il primo ordinativo, che avviene contestualmente alla stipula del contratto, riguarda l'acquisizione del servizio di reinstatement e l'estensione del servizio di manutenzione delle licenze già in possesso della Amministrazione, come descritto al paragrafo 4.1.



Le altre componenti della fornitura potranno essere acquistate attraverso ordinativi successivi inviati dalla **Committente** al **Fornitore** utilizzando gli indirizzi di posta elettronica certificata di cui al paragrafo 3.2 o altra modalità concordata tra le parti.

Ciascun ordinativo, successivo al primo, riferito a licenze software e relativi servizi di manutenzione conterrà l'elenco dei prodotti software e le corrispondenti quantità.

Per quanto riguarda l'acquisizione di servizi professionali di supporto specialistico la Committente effettuerà l'ordine dopo aver concordato con il Fornitore un piano di attività e stimato il numero massimo di giornate per figura professionale, come descritto al par. 4.4.3.

### 3.4 Consegne

La consegna delle licenze software avverrà di norma tramite *download* da un sito Internet indicato dal Fornitore che metterà a disposizione della Committente le credenziali di accesso entro 5 giorni dalla ricezione dell'ordinativo. Il prodotto si intenderà consegnato il giorno in cui verrà effettuato il *download*. Tale *download*, salvo diverso accordo, dovrà avvenire entro 15 giorni solari dalla messa a disposizione delle credenziali per accedere al relativo sito e scaricare il software. In assenza di comunicazione la consegna si intenderà comunque effettuata, ai fini della decorrenza del termine per la verifica di conformità, il quindicesimo giorno successivo alla data di disponibilità per il *download*.

Per quanto riguarda i servizi professionali, la data di consegna corrisponde alla data del Consuntivo attività.

### 3.5 Qualità della Fornitura

Per ciascuna componente della fornitura il **Direttore dell'esecuzione** effettuerà le opportune verifiche di conformità, descritte in dettaglio nel successivo capitolo, 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 del **Service Level Agreement (SLA)**.

In base allo SLA definito, il superamento del valore di soglia, calcolato in base alla unità di misura relativa all'indicatore, dà 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, di cui al paragrafo 3.2.

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 9:00 alle ore 18:00.

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



## 4 PRODOTTI E SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

### 4.1 Servizio di *reinstatement* ed estensione del servizio di manutenzione per licenze software già in possesso dell'Amministrazione

#### 4.1.1 Descrizione

L'Amministrazione è in possesso di licenze d'uso di prodotti SAP, riportati nella tabella seguente, per le quali il servizio di manutenzione è inattivo dal 26/06/2016.

Codice	Prodotto	Q.tà
ERP_PACKAGE	Enterprise Foundation Package	1
7003013	SAP Application Developer User	10
7003012	SAP Application Professional User	245
7003014	SAP Application limited professional user	125
7009502	SAP Netweaver Process Integration (CPU)	5
7009504	SAP Netweaver Business Process Management (CPU)	5
7009505	SAP Netweaver Business Rules management	5

**Tabella 1 - Prodotti SAP già in possesso della Sogei**

La fornitura prevede di attivare con il primo ordinativo, contestualmente alla stipula del contratto:

- il ripristino (c.d. "*reinstatement*") di tali licenze, dovuto ad una sospensione dei servizi di manutenzione del software nel periodo intercorrente da giugno 2016 alla data di stipula;
- il servizio di manutenzione SAP Enterprise support per tali licenze, per la durata di 36 mesi a partire dalla **data di accettazione** della fornitura.

La durata di tale servizio coincide pertanto con la durata del contratto.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto il fornitore effettuerà un'attività di ricognizione ed analisi (*assessment*) delle licenze indicate nella precedente tabella per verificare lo stato di aggiornamento del software installato; l'output di tale *assessment* sarà una checklist con l'elenco delle azioni necessarie al ripristino.

Entro i successivi 5 giorni lavorativi il fornitore dovrà attuare le azioni identificate nella checklist e redigere un report con le azioni di ripristino effettuate per ogni singolo software.

#### 4.1.2 Verifiche di conformità

A completamento del servizio di *reinstatement* l'Impresa dovrà produrre un report con le attività di ripristino effettuate. La consegna di tale report coincide con la "Data di consegna



della fornitura”.

Il **Direttore dell'esecuzione** eseguirà entro i successivi 15 giorni lavorativi la verifica di conformità, di cui sarà redatto apposito verbale, rilevando la rispondenza del software a quanto previsto nella checklist delle azioni necessarie al *reinstatement*.

In caso di esito positivo, la data del verbale verrà considerata come **data di accettazione della fornitura**. Fermo restando l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 4.1.3, in caso di esito negativo l'impresa ha a disposizione 5 giorni solari per eliminare gli errori e consentire la ripetizione della verifica di conformità.

#### 4.1.3 SLA e Penali

Gli SLA del servizio di *reinstatement* saranno monitorati sulla base dei valori degli indicatori di qualità di seguito indicati, riferiti alle attività e alle verifiche di conformità descritte. Il mancato rispetto dei valori di soglia, in relazione alla unità di misura indicata, comporterà l'applicazione delle penali come illustrato in tabella:

indicatore	unità di misura	Soglia	penali
Tempo di completamento dell'assessment e produzione check-list	giorni lavorativi	15	€ 50 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia
Tempo esecuzione aggiornamenti	giorni lavorativi	5	€ 50 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia
Rispondenza del software a quanto previsto nella checklist di <i>reinstatement</i>	-	-	€ 500

## 4.2 Fornitura di licenze d'uso di prodotti software SAP e relativo servizio di manutenzione

### 4.2.1 Descrizione

La Sogei, nel corso di validità del contratto, sulla base delle proprie esigenze, potrà acquistare le licenze d'uso a tempo indeterminato dei prodotti indicati nella tabella che segue e i relativi servizi di manutenzione fino al termine del contratto:

Codice	Prodotto	Q.tà
7003014	SAP Application limited professional user	100

**Tabella 2 - Prodotti oggetto di nuova acquisizione**

Nel caso in cui il prodotto software oggetto di acquisizione venisse dismesso, limitatamente agli ordinativi a farsi, il Fornitore - previo rilascio di apposita autodichiarazione del Produttore circa la dismissione - garantisce alla Committente la possibilità di acquistare un altro o altri prodotto/i (con riferimento alle quantità residue) con caratteristiche equivalenti o superiori e alle stesse condizioni offerte per il prodotto originariamente scelto. Il canone di manutenzione sui prodotti sostitutivi offerti sarà



calcolato sulla base del valore percentuale, rispetto al prezzo di acquisto, definito contrattualmente.

Nel caso in cui il prodotto dovesse subire un semplice cambio di nomenclatura (nome, codice) il relativo prezzo di acquisto per la Committente rimarrà comunque quello offerto e definito nel presente appalto.

Le licenze includono i servizi di manutenzione del software *SAP Enterprise support*, come descritti nel successivo paragrafo 4.3, a partire dalla **data di accettazione** dell'ordine relativo alla specifica componente della fornitura e con termine alla data finale del Contratto (a titolo esemplificativo l'acquisto di licenze al 12° mese di contratto include i servizi di manutenzione a pagamento per 24 mesi).

La Committente potrà effettuare il *download* del software dopo aver ricevuto dal Fornitore le credenziali di accesso al portale di download. Tali credenziali dovranno essere consegnate entro 5 giorni dalla ricezione dell'ordine. La data di consegna delle credenziali per il download sarà considerata quale "Data di consegna della fornitura".

Il Fornitore garantisce che il software fornito è esente da virus.

#### 4.2.2 Verifiche di conformità

I prodotti software saranno sottoposti a verifica di conformità entro 15 giorni lavorativi dalla data di consegna.

Il **Direttore dell'esecuzione** eseguirà la verifica di conformità, di cui sarà redatto apposito verbale, verificando la rispondenza del software scaricato a quanto previsto nell'ordinativo.

In caso di esito positivo la data del verbale verrà considerata come data di accettazione dell'ordinativo di fornitura. Fermo restando l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 4.2.3, in caso di esito negativo l'impresa ha a disposizione 5 giorni solari per eliminare gli errori e consentire la ripetizione della verifica di conformità.

#### 4.2.3 SLA e penali

Gli indicatori di qualità relativi alla consegna delle licenze software eventualmente acquistate sono definiti, in conformità a quanto descritto nei par. 3.4 e 4.2.2, come segue :

indicatore	unità di misura	Soglia	penali
<b>Disponibilità credenziali per il download</b>	giorni lavorativi	5	€ 50 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia
<b>Presenza di virus</b>	-	-	€ 500
<b>Rispondenza del software scaricato rispetto la documentazione tecnica</b>	-	-	€ 500



## 4.3 Servizio di manutenzione delle licenze software

### 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:

- invio delle migliorie, riparazioni e aggiornamenti dei prodotti e della relativa documentazione; le riparazioni devono poter essere applicate anche nella forma di "support package", ovvero pacchetti di correzioni volti a ridurre l'impegno necessario ad implementare singole correzioni.
- invio di nuove versioni dei prodotti installati che si rendano disponibili, corredati della relativa documentazione. La Committente avrà comunque la facoltà di decidere se utilizzare le nuove versioni o continuare ad usare le versioni precedentemente installate.

Il servizio prevede inoltre l'accesso a SAP Notes, SAP Service Marketplace, SAP Note Assistant.

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.

Le richieste, potranno pervenire via telefono, email o sistema accessibile via web, utilizzando i riferimenti di cui al par. 3.2.

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato dalle 9:00 alle 18:00 dei giorni lavorativi ad esclusione del servizio di supporto a fronte di malfunzionamenti di severità 1 che dovrà essere attivo h24x365.

Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione di richieste via telefono, aprire un *ticket* con un identificativo che comunica all'utente all'interno della stessa chiamata, indicando anche data ed ora di registrazione; le stesse informazioni dovranno essere inviate anche via e-mail.

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

I malfunzionamenti dei sistemi basati sui software SAP oggetto del servizio di manutenzione vengono classificati in base al livello di severità, a cui corrispondono diversi



livelli di servizio per il ripristino della funzionalità, come illustrato di seguito:

- **Severità 1:** indica malfunzionamenti che provocano conseguenze molto serie sulle normali attività di business e qualora impediscano l'esecuzione di processi "business critical" e urgenti. Generalmente una situazione di questo tipo è causata da: fermo totale del sistema, malfunzionamento di funzioni fondamentali del software SAP nel Sistema produttivo oppure problemi prioritari e per ciascuno dei quali non sia possibile un workaround.
- **Severità 2:** indica malfunzionamenti che ostacolano seriamente le normali transazioni di business impedendo l'esecuzione di attività necessarie. Ciò è riconducibile a funzioni non corrette o non eseguibili del sistema SAP che vengono richieste per eseguire tali transazioni o attività.

Nella segnalazione di un malfunzionamento, la Committente ne 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).

#### 4.3.2 Verifiche di conformità

Il servizio di manutenzione sarà sottoposto a verifica di conformità trimestrale a partire dalla data di inizio erogazione del servizio.

L'Impresa dovrà produrre, su base trimestrale, reportistica sintetica relativa ai malfunzionamenti, differenziati per severità, e relativi livelli di servizio per la presa in carico, il ripristino e la correzione definitiva. I report dovranno riportare tutti i dati temporali necessari alla valutazione degli indicatori di qualità associati alla erogazione del servizio (es: data e ora di: apertura segnalazione, presa in carico, contatto con committente, messa a disposizione della soluzione, chiusura etc. etc.) in maniera da consentirne la verifica del rispetto dei valori di soglia previsti per gli SLA.

#### 4.3.3 SLA e Penali

In base al livello di severità vengono determinati i livelli di servizio relativi al tempo di *presa in carico*, al tempo di *ripristino delle funzionalità* sulla base degli indicatori di qualità descritti di seguito :



- *"Tempo di presa in carico"*: indica l'intervallo di tempo tra la segnalazione dell'errore e/o anomalia funzionale dei prodotti da parte della Committente e la comunicazione di risposta del Fornitore contenente il codice identificativo della segnalazione (apertura del ticket) ;
- *"Tempo di Ripristino delle funzionalità"*: indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico da parte del Fornitore e la fornitura di una soluzione, un work-around o un piano di azione per la risoluzione ("Azione correttiva").

A fronte di ogni malfunzionamento l'impresa dovrà comunicare la presa in carico:

- entro 1 ora per la severità 1 (sistema fermo)
- entro 4 ore lavorative per la severità 2 (sistema degradato).

Ai fini della misurazione del servizio l'Impresa per il 100% dei malfunzionamenti a severità 1, su trimestre di calendario, si impegna al ripristino della funzionalità entro 4 ore solari dalla presa in carico del problema.

Gli SLA relativi al servizio di assistenza e manutenzione e le relative penali, da applicare nel caso del superamento del valore di soglia, sono sintetizzati nella tabella seguente:

indicatore	unità di misura	Soglia	penali
<b>livello di severità 1</b> Tempo di presa in carico	ore solari	1	20 € per ogni ora di ritardo rispetto al valore di soglia (calcolata su 24 h)
<b>livello di severità 2</b> Tempo di presa in carico	ore lavorative	4	30 € per ogni ora di ritardo rispetto al valore di soglia (calcolata su 8 h)
<b>livello di severità 1</b> Tempo di ripristino	ore solari	4	20 € per ogni ora di ritardo rispetto al valore di soglia (calcolata su 24 h)

## 4.4 Servizi professionali di supporto specialistico

### 4.4.1 Descrizione

La Committente, nel corso di validità del Contratto e sulla base delle proprie esigenze, potrà acquistare i servizi professionali di supporto specialistico sulle tecnologie SAP.

I servizi di supporto specialistico riguardano due tipologie di attività, una di natura progettuale l'altra sistemistica. Le attività prevedono il ricorso a differenti figure professionali, dotate delle opportune Certificazioni SAP, che nella terminologia SAP sono identificate rispettivamente come Project Manager e Technology Solution Architect.

Le tipologie di attività sono:

1. Per il Project Manager, supporto nell'indirizzare le scelte progettuali e di sviluppo verso le best practices metodologiche di SAP attraverso attività specifiche quali:
  - a. Sviluppo di progetti applicativi



- b. Dimensionamento ambienti run-time
  - c. Analisi di performance
  - d. Diagnostica malfunzionamenti
2. Per il Technology Solution Architect, supporto sistemistico attraverso attività quali:
  - a. Installazione e configurazione dei prodotti SAP
  - b. Patching ed upgrade
  - c. Tuning e diagnostica

Si stima un'esigenza di:

- 250 gg/persona relativamente al profilo professionale di Project manager.
- 120 gg/persona relativamente al profilo di Technology Solution Architect.

I giorni/persona sopra riportati sono da intendersi come quantità massime erogabili nel corso del contratto, come meglio specificato nel successivo paragrafo 4.4.3.

#### **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 della Pubblica Amministrazione.

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

- definire priorità e modalità di intervento, nell'ambito dello Steering Committee, al fine di risolvere o indirizzare le eventuali criticità progettuali che dovessero emergere, portando a fattor comune la propria esperienza pluriennale in progetti SAP nella Pubblica Amministrazione;
- 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.

Nella seguente tabella è riportato l'elenco delle competenze e dei titoli richiesti:

<i>Competenze e titoli richiesti per il Project manager</i>	
<i><b>Titolo di studio</b></i>	<i>Laurea in discipline economiche o cultura equivalente</i>
<i><b>Esperienze lavorative</b></i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Minimo 15 anni, di cui almeno 5 nella funzione;</i></li><li>• <i>Responsabilità su gruppi di progetto e coordinamento funzionale di risorse esterne ed interne;</i></li><li>• <i>Elaborazione piani di progetto e monitoraggio dell'avanzamento attività coerente ai piani definiti;</i></li><li>• <i>Esperienza in progetti di implementazione SAP in contesti analoghi su clienti della Pubblica Amministrazione.</i></li></ul>
<i><b>Conoscenze</b></i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Conoscenza approfondita dei processi di business in ambito e provata capacità di analisi, fino al livello di definizione di procedure operative e ruoli;</i></li><li>• <i>Conoscenza approfondita delle soluzioni applicative oggetto di implementazione (SAP ECC(FI),FM e GM-GTE);</i></li><li>• <i>Conoscenze ed uso di tecniche per la gestione della qualità progettuale con riferimento sia agli aspetti di pianificazione e monitoraggio del piano che dei relativi deliverable (BusinessBlueprint, configurazione, realizzazione programmi, integrazione con sistemi afferenti);</i></li><li>• <i>Autorevolezza e comprovata esperienza in progetti di grandi dimensioni in contesti di analogia complessità;</i></li><li>• <i>Ottime capacità relazionali;</i></li><li>• <i>Ottima conoscenza dei processi di change management e formazione.</i></li></ul>
<i><b>certificazioni</b></i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>SAP FI (codice certificazione C_TFIN52_65, P_FINACC_65 o successivi) e/o</i></li><li>• <i>SAP CO (codice certificazione C_TFIN22_65, P_FINMGT_65 o successivi)</i></li></ul>

#### **Technology Solution Architect:**

Il Technology Solution Architect interverrà nelle attività di installazione, configurazione, patching e tuning delle soluzioni SAP implementate. A titolo esemplificativo sono riportate di seguito alcune delle attività in capo al Technology Solution Architect:

- supporta nelle fasi di integrazione, caricamento e aggregazione dei dati, con particolare attenzione ai moduli di integrazione di basi dati eterogenee;
- analizza le specifiche della Soluzione disegnata per redigere il Capacity planning necessario
- contribuisce a individuare tutte le operazioni di Operation Management
- predispone la documentazione dei test prestazionali
- utilizza gli strumenti di test management;
- fornisce supporto nella definizione delle funzionalità di navigazione, interrogazione e personalizzazione;



- fornisce supporto nella definizione dei criteri per la gestione dell'ambiente tramite la Management Console (profili utente, ecc.);
- è in grado di utilizzare metodologie di analisi e disegno di applicazioni e dati (UML - Unified Modeling Language).

Di seguito l'elenco delle competenze e titoli richiesti:

<i>Competenze e titoli richiesti per il Technology Solution Architect</i>	
<i>Titolo di studio</i>	<i>Laurea in discipline scientifiche o cultura equivalente</i>
<i>Esperienze lavorative</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Minimo 5 anni, di cui almeno 3 nella funzione;</i></li><li>• <i>Esperienza in progetti di implementazione SAP in contesti analoghi su clienti della Pubblica Amministrazione.</i></li></ul>
<i>Conoscenze</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Ottima conoscenza dei linguaggi di programmazione previsti nello standard SAP</i></li><li>• <i>Conoscenza approfondita delle soluzioni applicative oggetto di implementazione (SAP ECC(FI), FM e GM-GTE);</i></li><li>• <i>Ottima conoscenza dei tool di sviluppo standard SAP</i></li><li>• <i>Analisi e risoluzioni dei problemi legati alle performance del sistema SAP</i></li></ul>
<i>Certificazioni</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>C_TADM51702 o successive</i></li><li>• <i>C_SM100_713 o successive</i></li></ul>

#### **4.4.3 Erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico**

La Committente si riserva di richiedere in tutto o in parte il quantitativo di giornate/persona previste per il servizio di supporto specialistico, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per la Committente o per l'Amministrazione.

Il servizio sarà erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì nell'orario tra le 09:00 e le 18:00.

La Committente richiederà al Fornitore l'erogazione dei servizi di Supporto Specialistico mediante comunicazione formale indicando preliminarmente la tipologia di attività e di figure professionali e il numero di giornate massimo richiesto per ciascuna di esse. Il Fornitore trasmetterà alla Committente, entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta, un **piano preliminare di attività** sulla base del quale, a seguito di approvazione ed eventuale revisione, la Committente perfezionerà formalmente l'ordinativo.

Il Fornitore, nel rispetto dei livelli di servizio definiti al par. 4.4.5, dovrà prendere in carico la richiesta e produrre un **piano definitivo di attività**, da sottoporre ad approvazione della Committente, che definisca 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;
- 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 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 minime descritte nel paragrafo 4.4.2. A tale proposito, la Committente potrà richiedere al Fornitore il *curriculum* di ciascuno degli specialisti impiegati nelle attività.

#### **4.4.4 Verifiche di conformità**

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.

*adeguatezza delle risorse professionali*: rileva la rispondenza delle caratteristiche e capacità delle risorse professionali impegnate dal Fornitore nella erogazione dei servizi di supporto specialistico misurando il numero di volte che la Committente richiede la sostituzione di una risorsa perché ritenuta inadeguata e/o in possesso di qualifica diversa o inferiore a quella richiesta o non in possesso delle certificazioni previste;

*turn-over ed adeguatezza del personale*: rileva l'impiego di figura/e professionale/i di diversa qualifica e/o di livello inferiore a quello richiesto, oppure la sostituzione di una delle risorse senza la necessaria preventiva autorizzazione della Committente. Eventuali



sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dalla Committente non contribuiscono al superamento del valore di soglia. Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di soglia purché siano opportunamente documentati e motivati.

*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
<b>Tempo di presa in carico</b>	giorni lavorativi	1	€ 200 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia
<b>Tempo di emissione del piano di attività</b>	giorni lavorativi	5	€ 200 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia
<b>Tempo di disponibilità delle risorse professionali</b>	giorni lavorativi	5	€ 200 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia
<b>Adeguatezza delle risorse professionali</b>	n. sostituzioni	-	€ 300 per ogni sostituzione
<b>Turn-over ed adeguatezza del personale</b>	n. sostituzioni / n. risorse inadeguate	-	€ 300 per ogni risorsa sostituita/inadeguata
<b>Rispetto della pianificazione</b>	n. di milestone	-	€ 300 per ogni <i>milestone</i> non rispettata



## 5 RIEPILOGO COMPONENTI DELLA FORNITURA

	Componente (primo ordinativo/ ord. opzionale)	Codice	Prodotto	Q.tà
<b>Reinstatement e Manutenzione licenze già in possesso dell'Amministrazione</b>	primo ordinativo	ERP_PACKAGE	Enterprise Foundation Package	1
		7003013	SAP Application Developer User	10
		7003012	SAP Application Professional User	245
		7003014	SAP Application limited professional user	125
		7009502	SAP Netweaver Process Integration (CPU)	5
		7009504	SAP Netweaver Business Process Management (CPU)	5
		7009505	SAP Netweaver Business Rules management	5
<b>Acquisto nuove licenze e relativa manutenzione</b>	ordinativi successivi opzionali	7003014	SAP Application limited professional user	100
<b>Servizi di supporto specialistico</b>	ordinativi successivi opzionali	GG/PP	Project Manager	250
			Technology Solution architect	120