**ID 2231 - MANUTENZIONE E SUPPORTO PRODOTTI SAP**

#### Documento di Consultazione del Mercato

**Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:**

**ictconsip@postacert.consip.it**

***http://www.consip.it***

Roma, 24 settembre 2019

Classificazione Consip Public

**SOMMARIO**

[PREMESSA 3](#_Toc20146590)

[DESCRIZIONE DELL’INIZIATIVA 6](#_Toc20146591)

[DOMANDE 11](#_Toc20146592)

# PREMESSA

Nell'ambito delle attività contrattuali poste in essere dalla Sogei S.p.A., Consip S.p.A., tramite apposita Convenzione nonché dall’art. 4, comma 3-bis e comma 3-ter del D.L. n. 95/2012, convertito con L. n. 135/2012, svolge il ruolo di Centrale di Committenza.

In ragione del ruolo rivestito, la Consip ha quindi ritenuto di procedere alla pubblicazione della presente Consultazione del mercato nell’ambito dell’iniziativa volta al rinnovo dei servizi di manutenzione e di supporto specialistico per prodotti SAP in uso presso Sogei, iniziativa in cui si intende conglobare le analoghe esigenze della stessa Consip.

I requisiti e le caratteristiche tecniche dei servizi richiesti sono meglio specificati nel corpo dei successivi paragrafi.

Il presente documento di consultazione del mercato ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità all’iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
* verificare l’esistenza di più operatori economici potenzialmente interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato, anche riguardo alle condizioni di prezzo mediamente praticate.

Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro 15 giorni solari a partire dalla data del presente documento all’indirizzo e-mail ictconsip@postacert.consip.it specificando nell’oggetto della e-mail: “**ID 2231 – Manutenzione e supporto prodotti SAP**”.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto.

Consip S.p.A., salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

L’invio del documento al nostro recapito implica il consenso al trattamento dei dati forniti.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche “Regolamento UE”), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Relativamente al conferimento di Dati alla Consip S.p.A., l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi, comporta l'impossibilità di acquisire da parte Nostra le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; iii) il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; iv) il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

# DESCRIZIONE DELL’INIZIATIVA

**Oggetto dell’iniziativa**

Come accennato in premessa, la presente iniziativa nasce dalle esigenze di Sogei S.p.A. e di Consip S.p.A. di usufruire di servizi di manutenzione e supporto specialistico per i prodotti SAP attualmente in uso successivamente alla scadenza degli attuali contratti.

All’esito dell’iniziativa si prevede quindi di stipulare due nuovi contratti, uno sottoscritto da Sogei S.p.A., l’altro da Consip S.p.A..

Per entrambi i contratti la durata prevista è di **36 mesi** dalla data di stipula.

**Contesto tecnico-organizzativo**

I prodotti SAP – Business Objects sono utilizzati fin dal 1999 nei sistemi informativi realizzati dall’Area Economia di Sogei nell’ambito di numerosi progetti per diversi Dipartimenti e per altre Amministrazioni, quali:

* il Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (RGS),
* il Dipartimento dell’Amministrazione Generale e dei Servizi (DAG),
* il Dipartimento del Tesoro (DT),
* l’Agenzia per la Coesione Territoriale (ACT),
* la Presidenza del Consiglio,

così come nei sistemi realizzati dall’Area Finanze nell’ambito di diversi progetti, quali:

* la Tessera Sanitaria
* il Contact Center di Sogei per l’assistenza agli utenti interni ed esterni delle varie Agenzie.

Nel corso del 2016, la Ragioneria Generale dello Stato ha inoltre introdotto nel proprio portafoglio tecnologico la piattaforma SAP - ERP per il rifacimento di quota parte del Sistema Finanziario IGRUE (Ispettorato Generale per i Rapporti finanziari con l’Unione Europea), sistema che è stato portato in produzione a luglio 2017.

Con la presente iniziativa si intende unificare in un solo framework contrattuale le esigenze di rinnovo contenute in entrambi i contratti che vedono coinvolti la piattaforma SAP – Business Objects e la piattaforma SAP - ERP.

La piattaforma SAP – Business Objects è d’altra parte utilizzata anche per lo sviluppo di applicazioni di Business Intelligence nell’ambito del sistema informativo a supporto del Programma di Razionalizzazione degli acquisti della P.A. realizzato da Consip, per adempiere al mandato legislativo contenuto nella Legge Finanziaria del 2000 di predisporre strumenti idonei alla gestione e al monitoraggio delle convenzioni, per il controllo dei consumi e della spesa attraverso l’utilizzo di nuove tecnologie e soluzioni organizzative innovative.

La presente iniziativa intende quindi rispondere contestualmente anche alle esigenze di rinnovo dell’attuale contratto della Consip relativo alla piattaforma SAP – Business Objects, i cui sistemi sono anch’essi installati presso ambienti della Sogei.

**Fabbisogno**

I servizi richiesti da entrambe le società interessate nell’ambito di questa fornitura sono:

* Manutenzione delle licenze dei prodotti SAP già in uso e dettagliati successivamente;
* Supporto specialistico sugli stessi prodotti, erogato in modalità a consumo o in modalità continuativa on-site come successivamente dettagliato.

Tutti i suddetti servizi avranno una **durata pari a 36 mesi** dalla data di sottoscrizione del contratto.

**Servizio di manutenzione**

Per quanto riguarda il rinnovo del servizio di manutenzione, si riportano nelle tabelle seguenti i dettagli dei prodotti attualmente in uso dalle suddette società e installati presso i relativi ambienti.

Si precisa che le quantità indicate fanno riferimento esclusivamente agli ambienti di produzione, intendendosi le manutenzioni per le eventuali installazioni su ambienti non produttivi (sviluppo o collaudo) comprese nel canone degli ambienti produttivi.

|  |
| --- |
| **Piattaforma SAP – Business Objects** |
| **Codice** | **Prodotto** | **Metrica** | **Quantità** |
| 7017879 | SAP Business Objects Business Intelligence Platform (CS) | Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate | 34 |
| 7017882 | SAP Business Objects Web Intelligence (CS) | Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate | 34 |
| 7017885 | SAP Business Objects Dashboards (CS) | Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate | 16 |
| 7017886 | SAP Business Objects Explorer (CS) | Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate | 6 |
| 7017881 | SAP Crystal Reports (CS) | Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate | 27 |
| 7011362 | BA&T SAP Business Objects Planning & Cons. Vers. Microsoft Platform (BPC) | Istanze in produzione a utenti (max 100 utenti) | 2 |
| 7016791 | SAP Predictive Analitycs Modeler | Utenti | 2 |
| 7016792 | SAP Predictive Analitycs Suite for non-HANA | Core | 4 |
| 7018634 | SAP Lumira Desktop Edition | Istanze in produzione a utenti illimitati | 1 |
| 7018573 | SAP Business Objects Lumira Server for BI Platform | Istanze in produzione a utenti illimitati | 1 |

|  |
| --- |
| **Piattaforma SAP – ERP** |
| **Codice** | **Prodotto** | **Metrica** | **Quantità** |
| ERP\_PACKAGE | Enterprise Foundation Package | SAP ERP Foundation Starter | 1 |
| 7003013 | SAP Application Developer User | SAP Developer User | 10 |
| 7003012 | SAP Application Professional User | SAP Professional User | 245 |
| 7003014 | SAP Application limited professional user | SAP Limited User | 125 |
| 7009502 | SAP Netweaver Process Integration (CPU) | CPU | 5 |
| 7009504 | SAP Netweaver Business Process Management (CPU) | CPU | 5 |
| 7009505 | SAP Netweaver Business Rules management | CPU | 5 |

Le caratteristiche del servizio di manutenzione richiesto sono analoghe per le diverse piattaforme e per i singoli prodotti e comprendono ogni prestazione atta a eliminare malfunzionamenti, nonché l'accesso a patch, update e nuove versioni dei prodotti oggetto del servizio.

È richiesto il servizio di manutenzione SAP Enterprise Support, che dovrà essere erogato senza soluzione di continuità e comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'accesso a: SAP Notes, SAP Service Marketplace, SAP Note Assistant.

Il servizio dovrà essere erogato dalle 9:00 alle 18:00 dei giorni lavorativi, a esclusione del servizio a fronte di malfunzionamenti di severità 1 (sistema fermo), che dovrà essere attivo h24x365gg.

**Supporto specialistico**

Per la piattaforma SAP - Business Obiects si intende acquisire un servizio di supporto specialistico sistemistico per la personalizzazione del prodotto Business Objects per aderire alle specifiche esigenze delle applicazioni Sogei e Consip di Data Warehouse.

La consulenza specialistica sarà utilizzata per aggiornare e consolidare le soluzioni esistenti, nonché per supportare gli utenti nell’utilizzo dei prodotti manutenuti nell’ambito della presente fornitura, per tutto il periodo contrattuale.

Si riportano di seguito i fabbisogni in termini di giorni persona, suddivisi per figura professionale. I quantitativi riportati si intendono come quantitativi massimi, da erogarsi a consumo, cioè in base alle necessità che dovessero verificarsi nel corso dell’intera durata contrattuale di 36 mesi.

|  |  |
| --- | --- |
| **Figura professionale** | **Quantità** |
| Project Manager | 60 |
| Solution Architect | 900 |

Per le figure professionali suddette sono richieste le seguenti certificazioni di prodotto:

* SAP Certified Application Associate – SAP Business Objects Business Intelligence Platform 4.X o successiva;
* SAP Certified Application Associate – SAP Business Objects Web Intelligence 4.X o successiva;
* SAP Certified Application Associate – SAP Crystal Reports 2011 o successiva.

Le certificazioni suddette possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio richiesto e delle esigenze progettuali e saranno specificate di volta in volta nelle richieste di supporto.

Per la piattaforma SAP – ERP si intende acquisire un supporto specialistico a consumo per attività di sviluppo di progetti applicativi e di installazione e configurazione dei prodotti SAP.

Si riportano di seguito i fabbisogni in termini di giorni persona, suddivisi per figura professionale. I quantitativi riportati si intendono come quantitativi massimi, da erogarsi a consumo, cioè in base alle necessità che dovessero verificarsi nel corso dell’intera durata contrattuale di 36 mesi

|  |  |
| --- | --- |
| **Figura professionale** | **Quantità** |
| Project Manager | 250 |
| Technology Solution Architect | 60 |

Nell’ambito del supporto per la piattaforma SAP – ERP è inoltre richiesto un supporto continuativo on-site, per 2 giorni a settimana di una persona, per attività di supporto alla conduzione della piattaforma, patching ed upgrade dei prodotti, tuning e diagnostica.

Per il supporto continuativo on-site il profilo richiesto è quello del Technology Solution Architect.

Tali servizi dovranno essere erogati da personale dotato delle necessarie Certificazioni SAP, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le certificazioni per SAP ERP, SAP Solution Manager, SAP Netweaver, SAP BMP & SOA, ecc.

In particolare per il profilo di Technology Solution Architect sono richieste le seguenti certificazioni:

* C\_TADM51\_75 SAP Certified Technology Associate – System Administration (Oracle DB) with SAP NetWeaver 7.5
* C\_SM100\_7205 SAP Certified Technology Associate - SAP Solution Manager Mandatory and Managed System Configuration (7.2 SPS5).

Tutti i servizi di supporto specialistico, sia quelli relativi alla piattaforma Business Objects sia quelli relativi alla piattaforma ERP, saranno erogati dal lunedì al venerdì fra le ore 9.00 e le ore 18.00, in base ad un piano di lavoro concordato tra Committente e Impresa, presso una delle sedi Sogei o presso la sede Consip, tutte in area romana.

**Costi attesi**

La base d’asta stimata per tutti i servizi sopra elencati e per tutta la durata contrattuale, determinata sulla base dei costi degli attuali contratti, è di circa **4.700.000 € (IVA esclusa)**.

**Informativa della Stazione Appaltante**

Si fa presente che Consip si riserva la facoltà di effettuare ulteriori approfondimenti con le imprese che, rispondendo alla consultazione, abbiano fornito elementi di riscontro positivi rispetto agli obiettivi dell’analisi di mercato.

Per l’effetto di quanto precede, sulla base delle risposte che saranno ricevute dalle Società partecipanti alla presente consultazione e indipendentemente dalle stime sopra identificate, Consip S.p.A. – previa autorizzazione della Sogei e dei propri organi di vertice - procederà ad avviare una procedura di acquisto coerente con i risultati dell’indagine stessa, al fine di ottenere la soluzione il più possibile rispondente alle esigenze espresse dalla Sogei e della stessa Consip.

# DOMANDE

1. Riportare una breve descrizione dell’azienda, indicando la tipologia (piccola, media, grande), i settori di attività, il core business, il numero di dipendenti, nonché la posizione dell’azienda lungo la catena di fornitura per i servizi oggetto della presente iniziativa.

**Risposta:**

* *Produttore*
* *Distributore di servizi*
* *Rivenditore di servizi*
* *System Integrator nell’ambito tecnologico descritto*

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione a quanto compreso nell’oggetto dell’iniziativa indicare qual è il fatturato annuo medio realizzato dall’Azienda nell’ultimo biennio, sia nel mercato Italiano sia nello specifico mercato della Pubblica Amministrazione per manutenzione SW e supporto specialistico.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Quanti e quali sono i soggetti autorizzati dal brand al rinnovo della manutenzione operanti sul mercato italiano della Pubblica Amministrazione, con distinzione tra Distributori e Business Partners?

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Se sono previsti differenti livelli di partnership, indicarne la tipologia e le caratteristiche e specificare se tali livelli sono legati al fatturato di vendita e/o se limitano il numero e/o il tipo di servizi che possono essere veicolati dai Business Partners, con particolare riferimento ai servizi oggetto della presente iniziativa.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. La Vostra azienda è in possesso di specifici livelli di partnership con il produttore SAP? Se si, indicare il livello (es. rapporto di partnership di tipo OEM) e descrivere dettagliatamente le caratteristiche tecniche e commerciali che definiscono la partnership, incluse eventuali particolari condizioni e/o limitazioni nella rivendita dei servizi oggetto della presente iniziativa.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare se sono presenti contratti continuativi di collaborazione della casa madre con i Business Partners e, in caso, indicare cosa regolano tali contratti, con particolare riferimento ai servizi oggetto della presente iniziativa.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Specificare se la **manutenzione di licenze SAP**, nella modalità indicata, rientra nelle attività di fornitura della vostra azienda. Se sì, specificare se in virtù di diritti esclusivi, accordi commerciali o altro e se tale attività viene eseguita direttamente dalla vostra azienda, tramite subappaltatori o tramite la casa madre, in forza di contratti continuativi di cooperazione stipulati con la medesima (art. 105, comma 3, lett. c-bis, Dlgs 50/2016).

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Specificare se l’erogazione di **servizi di supporto specialistico su prodotti SAP**, nella modalità precedentemente indicate, rientra nelle attività di fornitura della vostra azienda. Se sì, specificare se in virtù di diritti esclusivi, accordi commerciali o altro, e se tale attività viene eseguita direttamente dalla vostra azienda, tramite subappaltatori o tramite la casa madre, in forza di contratti continuativi di cooperazione stipulati con la medesima (art. 105, comma 3, lett. c-bis, Dlgs 50/2016).

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Con riferimento ai prodotti indicati, indicare quali Certificazioni sono previste per operare i servizi di supporto oggetto della presente iniziativa.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. In riferimento ai prodotti elencati nella Descrizione dell’iniziativa, indicare di quali certificazioni è in possesso il Vostro personale specializzato (indicando anche l’eventuale numero di tecnici certificati).

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. In relazione al perimetro dell’iniziativa, per facilitare il corretto dimensionamento dell’impegno economico, si chiede di indicare quali sono le condizioni di prezzo mediamente praticate (prezzi di listino e tipologia di sconti praticati per la manutenzione, tariffe G/P e sconti per i servizi di supporto) per ogni esigenza elencata nel precedente paragrafo Fabbisogno.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare se la Vostra azienda è presente sul Sistema Dinamico di Acquisizione della P.A. per la fornitura di beni e servizi per l’informatica e le telecomunicazioni (cosiddetto SDAPA-ICT). Se sì, indicare in quali categorie di abilitazione e, per ciascuna categoria, la relativa classe di ammissione.

|  |
| --- |
|  |

**Risposta:**

1. Anche ai fini dell’art. 23, comma 16, penultimo periodo, del D. Lgs. n. 50/2016 (così come modificato dal D. Lgs. 56/2017), si chiede di precisare, con riferimento alle risorse di norma impiegate da parte della vostra azienda nell’erogazione di servizi della medesima tipologia di quelli descritti nel presente documento:
* il contratto collettivo applicato, specificando il relativo settore merceologico;
* il/i livello/i di inquadramento;
* l’anzianità di servizio;
* le retribuzioni medie e/o (per esempio in caso di incarichi di lavoro autonomo a partita IVA) i compensi medi, corrisposti per ciascuna figura professionale.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare ulteriori elementi/informazioni che possano essere utili per lo sviluppo della presente iniziativa.

**Risposta:**

|  |
| --- |
|  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |