

CAPITOLATO TECNICO

Procedura di gara per l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze SAP ERP e servizi di supporto specialistico SAP per RGS e SOGEI

ID 2249

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

Indice

1	PREMESSA	3
1.1	COMMITTENTE E STAZIONE APPALTANTE.....	3
1.2	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	3
2	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	5
2.1	OGGETTO	5
2.2	DURATA	5
2.3	LUOGO DI LAVORO	5
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	6
3.1	REFERENTI.....	6
3.2	STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E RIFERIMENTI DI CONTATTO.....	6
3.3	ORDINATIVI.....	6
3.4	QUALITÀ DELLA FORNITURA	7
3.5	CENTRI DI COMPETENZA.....	7
4	SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA	8
4.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE.....	8
4.1.1	<i>Licenze SAP ERP attualmente in uso.....</i>	8
4.1.2	<i>Descrizione del servizio</i>	8
4.1.3	<i>Verifiche di conformità</i>	10
4.1.4	<i>Livelli di Servizio</i>	10
4.2	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	12
4.2.1.1	Servizi di supporto specialistico in ambito SAP ERP per RGS/IGRUE erogati in modalità “a consumo”	12
4.2.1.2	Servizi di supporto specialistico in ambito SAP ERP per RGS/IGRUE erogati in modalità “a canone”	12
4.2.1.3	Servizi di supporto specialistico in ambito SAP BO per RGS e Sogei erogati in modalità “a consumo”	13
4.2.2	<i>Figure professionali</i>	14
4.2.3	<i>Modalità di erogazione dei servizi di supporto specialistico “a consumo”.....</i>	18
4.2.4	<i>Verifiche di conformità</i>	19
4.2.5	<i>Livelli di Servizio</i>	19
5	RIEPILOGO DELLA FORNITURA	21

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive l'oggetto dell'appalto relativo all'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze SAP ERP attualmente utilizzate da parte dell'Ispettorato Generale per i Rapporti finanziari con l'Unione Europea (IGRUE) e all'acquisizione dei servizi di supporto specialistico in ambito SAP ERP per RGS (IGRUE) e in ambito SAP BO per RGS e SOGEI.

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 basato su piattaforma SAP ERP, è stato attivato nel 2016 e messo in produzione nel luglio 2017.

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, comprende 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.

In data 4 febbraio 2019 la Sogei S.p.a. e la Consip S.p.A. hanno stipulato apposita Convenzione - ai sensi del art. 4 comma 3 ter del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135 - disciplinante i rapporti – nel contesto dei rispettivi ruoli – relativamente alle attività relative al processo di approvvigionamento per le acquisizioni di beni e servizi, ivi comprese le attività connesse e strumentali, che Consip svolge per Sogei. Pertanto 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



consip

documento:

Amministrazione	La Ragioneria Generale dello Stato;
BO	Business Objects;
Committente	Sogei, Società Generale di Informatica, S.p.A.;
Customer Care	servizio di assistenza che comprende un centro di ricezione e gestione delle richieste di informazione e supporto al Fornitore da parte della Committente e/o dell' Amministrazione ;
Data di accettazione	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;
Direttore dell'esecuzione	svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto della Committente ;
ERP	Enterprise Resource Planning;
Fornitore	l'impresa singola, RTI o Consorzio che risulterà aggiudicatario dell'appalto cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;
IGRUE	Ispettorato Generale per i Rapporti finanziari con l'Unione Europea
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze
Produttore	SAP
Responsabile della Fornitura	svolge il ruolo di coordinamento generale e di figura unica di riferimento per conto del Fornitore ;
RGS	Ragioneria generale dello Stato
Stazione appaltante	Consip S.p.A.
Giorno lavorativo	dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 14:00, festività nazionali escluse.

2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura consiste nella prestazione dei servizi di seguito indicati:

- a) Manutenzione delle licenze SAP ERP ad oggi utilizzate nel progetto IGRUE;
- b) Supporto specialistico in ambito SAP ERP per RGS/IGRUE, erogato in modalità a consumo;
- c) Supporto specialistico in ambito SAP ERP per RGS/IGRUE, erogato in modalità a canone;
- d) Supporto specialistico in ambito SAP BO per RGS e Sogei, erogato in modalità a consumo.

2.2 Durata

La durata del contratto è di 36 mesi decorrenti dalla **data di sottoscrizione** del presente contratto.

2.3 Luogo di lavoro

I servizi, oggetto della presente fornitura, saranno erogati presso la sede della Ragioneria dello Stato (via Atanasio Soldati, 80 Roma) e la sede di Sogei (via Mario Carucci 99 Roma) o presso una delle altre sedi romane di Sogei.

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, ad esclusione delle certificazioni, previste per la figura di Project Manager, descritte al par. 4.2.2.

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.

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, nonché le modalità e gli strumenti con cui trasmettere dati e documenti relativi alla rendicontazione.

Entro la 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 o un sito web per le richieste di assistenza e la segnalazione dei malfunzionamenti.

3.3 Ordinativi

Il primo ordinativo, che avviene contestualmente alla stipula del contratto, riguarderà:

- l'acquisizione del servizio di manutenzione delle licenze SAP ERP ad oggi utilizzate nel progetto IGRUE, riportate nel paragrafo 4.1.1;

- i servizi di supporto specialistico in ambito SAP ERP per RGS/IGRUE, erogati in modalità a canone.

I servizi di supporto specialistico, erogati in modalità a consumo, potranno, invece, essere acquisiti 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.

La Committente effettuerà l'ordine dei servizi di supporto specialistico "a consumo" dopo aver concordato con il Fornitore un piano di attività e stimato il numero massimo di giornate previste per ciascuna figura professionale coinvolta nell'intervento richiesto, come descritto nel paragrafo 4.2.3.

3.4 Qualità della Fornitura

La qualità 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, darà luogo all'applicazione delle penali previste contrattualmente.

Il Fornitore sarà 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.

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, se non esplicitamente diversamente indicato.

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

3.5 Centri di Competenza

Nel caso in cui il Concorrente disponga, *all'interno della propria organizzazione*, di almeno un centro di competenza interno focalizzato sulla tecnologia SAP in ambito ERP e BO (cfr criterio di valutazione 3 del Disciplinare di Gara), la Committente, si riserva la possibilità, senza alcun onere aggiuntivo oltre i corrispettivi previsti contrattualmente, di ingaggiare ed utilizzare le risorse professionali di tale centro di competenze nei casi in cui il personale del Fornitore, presente on site, non disponga delle necessarie competenze funzionali all'esecuzione della prestazione richiesta.

In questo caso, il Concorrente è tenuto a descrivere nella Relazione Tecnica, **a pena di esclusione**, il suddetto/suddetti centro/centri di competenza in termini di risorse disponibili, competenze previste, certificazioni possedute e le relative modalità di ingaggio.

4 SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

4.1 Servizio di manutenzione delle licenze software

4.1.1 Licenze SAP ERP attualmente in uso

RGS/IGRUE è attualmente in possesso di licenze d'uso di prodotti SAP ERP, riportati nella tabella seguente, per le quali si richiede il servizio di manutenzione a partire dalla data di sottoscrizione del presente contratto.

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 di RGS/IGRUE

4.1.2 Descrizione del servizio

E' richiesto il servizio di manutenzione SAP Enterprise Support delle licenze software, di cui alla Tabella 1. Tale servizio 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**, accessibile 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, 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 sito web messo a disposizione dal Fornitore, utilizzando gli strumenti di cui al paragrafo 3.2.

Il Fornitore dovrà, contestualmente alla ricezione di richieste via telefono, aprire un *ticket* e comunicare all'utente il relativo identificativo, indicando, inoltre, 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, preventivamente concordate con la Committente.

I malfunzionamenti dei sistemi basati sui software SAP oggetto del servizio di manutenzione sono 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 per la Committente.
- **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).

4.1.3 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.

4.1.4 Livelli di Servizio

In base al livello di severità vengono determinati i livelli di servizio relativi alla *presa in carico*, al *ripristino delle funzionalità* e alla *correzione definitiva* (se offerta dal Fornitore in risposta ai subcriteri di valutazione 5.1 e 5.2 del Disciplinare di Gara) definiti 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 (apertura del ticket) e la comunicazione di risposta del Fornitore contenente il codice identificativo della segnalazione nonché una prima diagnosi della problematica riscontrata;
- **"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 workaround, una fix temporanea o un piano di azione per la risoluzione ("Azione correttiva").
- **"Tempo per la correzione definitiva"** (previsto solo se offerto dal Fornitore): indica l'intervallo di tempo che intercorre tra il ripristino delle funzionalità e la correzione definitiva del malfunzionamento.

A fronte di ogni malfunzionamento il Fornitore è tenuto a comunicare la presa in carico entro:

- **1 ora solare per la Severità 1** (24 ore al giorno per 365 giorni l'anno);
- **4 ore lavorative per la Severità 2** (lunedì – venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 14:00, festività nazionali escluse).

Successivamente alla presa in carico della segnalazione del malfunzionamento, il Fornitore è tenuto al ripristino delle relative funzionalità entro:

- **4 ore solari dalla presa in carico per la Severità 1** (24 ore al giorno per 365 giorni

l'anno);

- **8 ore lavorative dalla presa in carico per la Severità 2** (lunedì – venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 14:00, festività nazionali escluse).

Nel caso in cui il Fornitore abbia previsto nella propria Relazione Tecnica l'indicatore di qualità relativo alla correzione definitiva del malfunzionamento (cfr. subcriteri di valutazione 5.1 e 5.2 del Disciplinare di Gara), successivamente il ripristino delle funzionalità, il Fornitore è tenuto alla correzione definitiva del malfunzionamento entro:

- **1 giornata lavorativa dal ripristino delle funzionalità per la Severità 1** (lunedì – venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 14:00, festività nazionali escluse);
- **2 giornate lavorative dal ripristino delle funzionalità per la Severità 2** (lunedì – venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 14:00, festività nazionali escluse).

Qualora, invece, il Fornitore non abbia previsto nella propria Relazione Tecnica l'indicatore di qualità relativo alla correzione definitiva del malfunzionamento, il Fornitore è tenuto ad adoperarsi al meglio delle sue possibilità al fine di risolvere rapidamente il malfunzionamento occorso.

La tabella seguente sintetizza gli indicatori di qualità previsti per il servizio di manutenzione delle licenze SAP ERP riportate nel paragrafo 4.1.1.

Identificativo	Severità	Indicatore di Qualità	Tipologia	Unità di misura	Valore soglia	Periodo di misurazione
IQ1_S1_TPC	Severità 1	Tempo di presa in carico	Obbligatorio	ore solari	1	Trimestrale
IQ2_S2_TPC	Severità 2	Tempo di presa in carico	Obbligatorio	ore lavorative	4	Trimestrale
IQ3_S1_TRF	Severità 1	Tempo di ripristino delle funzionalità	Obbligatorio	ore solari	4	Trimestrale
IQ4_S2_TRF	Severità 2	Tempo di ripristino delle funzionalità	Obbligatorio	ore lavorative	8	Trimestrale
IQ5_S1_TCD	Severità 1	Tempo per la correzione definitiva	Obbligatorio solo se offerto dal Fornitore	giorni lavorativi	1	Trimestrale
IQ6_S2_TCD	Severità 2	Tempo per la correzione definitiva	Obbligatorio solo se offerto dal Fornitore	giorni lavorativi	2	Trimestrale

Tabella 2 – Indicatori di qualità del servizio di manutenzione delle licenze SAP ERP

Per ogni periodo di misurazione, al verificarsi di un malfunzionamento, Il superamento dei valori soglia degli indicatori di qualità, di cui alla tabella precedente comporterà l'applicazione delle penali previste contrattualmente.

4.2 Servizi di supporto specialistico

4.2.1.1 Servizi di supporto specialistico in ambito SAP ERP per RGS/IGRUE erogati in modalità "a consumo"

I servizi di supporto specialistico in ambito SAP ERP riguardano due tipologie di attività, una di natura progettuale e l'altra di natura sistemistica. Le attività prevedono il ricorso a due differenti figure professionali, dotate delle opportune Certificazioni SAP, che nella terminologia SAP sono identificate rispettivamente come **Project Manager** e **Technology Solution Architect** le cui caratteristiche minime sono descritte nel paragrafo 4.2.2. A tale proposito, la Committente potrà richiedere al Fornitore il curriculum delle risorse impiegate nelle attività.

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

Si stima un'esigenza di:

- **250 gg/persona** relativamente al profilo professionale di **Project manager**.
- **60 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 4.2.3.

4.2.1.2 Servizi di supporto specialistico in ambito SAP ERP per RGS/IGRUE erogati in modalità "a canone"

Nell'ambito del supporto per la piattaforma SAP – ERP di RGS/IGRUE è richiesto, inoltre, un supporto continuativo on-site di una persona, alle dipendenze del Fornitore, per massimo 8 giorni al mese, 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** le cui caratteristiche minime sono descritte nel paragrafo 4.2.2. A tale proposito, la Committente potrà richiedere al Fornitore il curriculum della risorsa impiegata nelle attività.

La Committente si riserva di richiedere, tramite gli strumenti di comunicazione di cui al paragrafo 3.2, il supporto on site, previsto mensilmente, sarà prestato o in base a una

specifica pianificazione periodica (ad esempio interventi previsti sempre negli stessi giorni della settimana lavorativa) ovvero in base alle specifiche esigenze che emergeranno nel mese di riferimento. In ogni caso la Committente non potrà richiedere, su base mensile, l'intervento on site per un numero di giornate superiore alle 8.

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

4.2.1.3 Servizi di supporto specialistico in ambito SAP BO per RGS e Sogei erogati in modalità "a consumo"

Per quanto concerne il supporto specialistico inerente le componenti della suite SAP-BO è necessario il supporto di un Solution Architect (cfr paragrafo 4.2.2) di tipo continuativo di 210 giornate all'anno per il Cliente RGS e su richiesta di ulteriori 50 giorni all'anno per il Cliente Sogei, per un totale complessivo rispettivamente di 630 e 150 giornate (come indicato in Tabella 3).

Dalla data di sottoscrizione del contratto e per un termine massimo di 60 giorni solari, è previsto un periodo di affiancamento del personale del Fornitore entrante, preposto all'erogazione del servizio, con il personale del Fornitore uscente.

Durante questo periodo di affiancamento, il personale del Fornitore entrante dovrà acquisire una profonda e consolidata conoscenza degli attuali ambienti in uso e delle specifiche personalizzazioni effettuate su tali ambienti, in modo da poter intervenire tempestivamente sulle applicazioni di esercizio oppure dare le "best practice" corrette per i nuovi sviluppi.

Per tutto il periodo di affiancamento, il Fornitore entrante non percepirà alcun corrispettivo per le attività svolte. Al termine di tale fase, verrà redatto un verbale da sottoscrivere fra le parti, la cui data determinerà la "data di inizio attività" ovvero la data a partire dalla quale Sogei potrà richiedere al Fornitore l'erogazione del servizio di supporto specialistico in ambito SAP BO, che sarà remunerato secondo le modalità previste contrattualmente.

Il servizio di supporto specialistico può comprendere, a titolo indicativo e non esaustivo, il supporto e la consulenza alle seguenti attività:

- la personalizzazione del software di Sistema;
- il test di funzionamento sistemistico ed applicativo del Sistema;
- il supporto all'evoluzione dei prodotti software installati e alle modalità di configurazione;
- il tuning del Sistema e dei software;
- l'organizzazione degli ambienti (dimensionamento, definizione profili autorizzativi, etc.);
- l'analisi di performance;
- lo sviluppo di progetti applicativi;

- la sperimentazione e realizzazione di prototipi.

Con riferimento alla nomenclatura comunemente adottata in ambito SAP, la tabella seguente riporta la figura professionale e i giorni/persona previsti per l'erogazione del servizio, relativi rispettivamente alle esigenze di RGS e a quelle di Sogei:

Figura professionale	Cliente	Giorni/persona
Solution Architect	RGS	630
	Sogei	150
TOTALE		780

Tabella 3 – Stima delle esigenze per il supporto specialistico in ambito SAP BO

I giorni/persona sopra riportati sono da intendersi come quantità massime erogabili nel corso del contratto, come meglio specificato nel successivo paragrafo 4.2.3.

4.2.2 Figure professionali

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

Project manager

La figura richiesta deve avere ottime capacità relazionali e comprovate competenze sui processi della Pubblica Amministrazione.

Il Project manager deve 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 conoscenze e dei titoli richiesti:

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

Tabella 4 – Conoscenze e titoli richiesti per il Project Manager

Technology Solution Architect:

Il Technology Solution Architect interviene 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 conoscenze e dei titoli richiesti:

<i>Competenze e titoli richiesti per il Technology Solution Architect</i>	
Titolo di studio	<i>Laurea in discipline scientifiche o cultura equivalente</i>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Minimo 5 anni, di cui almeno 3 nella funzione;</i> • <i>Esperienza in progetti di implementazione SAP in contesti analoghi su clienti della Pubblica Amministrazione.</i>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ottima conoscenza dei linguaggi di programmazione previsti nello standard SAP</i> • <i>Conoscenza approfondita delle soluzioni applicative oggetto di implementazione (SAP ECC(FI), FM e GM-GTE);</i> • <i>Ottima conoscenza dei tool di sviluppo standard SAP</i> • <i>Analisi e risoluzioni dei problemi legati alle performance del sistema SAP</i>
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> • <i>C_TADM51_75 SAP Certified Technology Associate – System Administration (Oracle DB) with SAP NetWeaver 7.5 o successive</i> • <i>C_SM100_7205 SAP Certified Technology Associate - SAP Solution Manager Mandatory and Managed System Configuration (7.2 SPS5) o successive</i>

Tabella 5 – Conoscenze e titoli richiesti per il Technology Solution Architect

Solution Architect

Le competenze/attività richieste sono le seguenti:

- installazione e configurazione di architetture complesse (clustering multinodo, DMZ, integrazione LDAP, ...) su sistemi sia Windows che Linux/Unix;
- amministrazione sistemi SAP Business Objects complessi;
- migrazione di versione di sistemi complessi;
- conoscenza profonda sistemi Business Objects a partire almeno dalla versione X1r3.1;
- collaborare con Sogei nella stesura degli studi di fattibilità, definizione delle specifiche architetture, analisi funzionale e di sicurezza, valutazione dei rischi, analisi costi/benefici;
- installare e configurare i componenti Server, Client e Mobile della piattaforma SAP BO;
- effettuare tuning e troubleshooting dei componenti Server, Client e Mobile della piattaforma SAP BO, assicurandone l'ottimizzazione delle prestazioni;
- effettuare gli stress test per l'infrastruttura Server della piattaforma SAP BO;
- gestire i ticket per richiesta di supporto su Portale SAP;
- applicare gli strumenti e le tecniche di migrazione (UMT, LCM, Promotion Manager) dei contenuti della piattaforma SAP BO;
- progettare ed implementare la sicurezza dei componenti della piattaforma SAP BO;
- integrare i componenti della piattaforma SAP BO con sistemi LDAP, Active Directory, TAM ecc.;

- sviluppare con i SAP BI/X1 SDK (Java e/o COM). Nella fattispecie con i seguenti SDK:
 - Business Intelligence platform;
 - IDT - BI Semantic Layer (Java SDK);
 - UDT - BI Semantic Layer (COM SDK);
 - RESTful Web Services SDK;
- fornire inoltre expertise tecnico per:
 - Sviluppo con SAP BI SDK;
 - Sviluppo e manutenzione universi (UNV / UNX);
 - Sviluppo, manutenzione e progettazione su ambienti BPC (Business Planning and consolidation);
 - Sviluppo manutenzione e progettazione di stampe Crystal Report;
 - Sviluppo reportistica avanzata in ambito WebIntelligence con tecniche evolute di disegno (inclusioni HTML / JSCRIPT; link dinamici con sistemi esterni ecc...);
 - Sviluppo dashboard con Lumira Discovery;
 - Sviluppo dashboard complessi con Xcelsius;
 - Sviluppo di applicazioni di analisi statistica e predittiva con il prodotto Infinity Insiqh.
- collaborare con Sogei nella definizione delle specifiche tecniche dei componenti e oggetti a contorno della piattaforma SAP BO e assicurarne la realizzazione.
- collaborare con Sogei nella definizione del piano di collaudo/accettazione e curarne l'implementazione, partecipando attivamente all'esecuzione e valutazione dei test/collaudi funzionali e di sicurezza.

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

<i>Esperienze e titoli richiesti per il Solution Architect</i>	
Titolo di studio	<i>Laurea in discipline scientifiche o cultura equivalente</i>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Minimo 15 anni, di cui almeno 5 nella funzione;</i> • <i>Esperienza in progetti di implementazione SAP in contesti analoghi su clienti della Pubblica Amministrazione.</i>
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> • <i>SAP Business Planning and Consolidation 10.1 and 11.0;</i> • <i>SAP Certified Application Associate – SAP BusinessObjects Business Intelligence Platform 4.X o successiva;</i> • <i>SAP Certified Application Associate – SAP BusinessObjects Web Intelligence 4.X o successiva;</i> • <i>SAP Certified Application Associate – SAP Crystal Reports 2011 o successive.</i> <p><i>Le suddette certificazioni possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio richiesto e delle esigenze progettuali e saranno di volta in volta specificate dalla Committente nelle richieste puntuali di supporto.</i></p>

Tabella 6 – Esperienze e titoli richiesti per il Solution Architect

4.2.3 Modalità di erogazione dei servizi di supporto specialistico “a consumo”

La Committente si riserva di richiedere in tutto o in parte il quantitativo massimo di giornate/persona previste per i servizi di supporto specialistico “a consumo”, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per la Committente e/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, festività nazionali escluse.

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 lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero *entro altro termine migliorativo offerto dal Fornitore* (cfr subcriterio di valutazione 5.3 del Disciplinare di Gara), un **piano delle attività** sulla base del quale, a seguito di approvazione ed eventuale revisione, la Committente perfezionerà formalmente l’ordinativo.

Nel piano delle attività, dovranno essere indicati i tempi di esecuzione, le risorse previste in termini di giornate, le *milestone* e i relativi *deliverable* di progetto, se previsti.

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 renderà **disponibili** le risorse per l’avvio del servizio **entro 5 giorni lavorativi** dall’approvazione del piano definitivo di attività ovvero *entro altro termine migliorativo offerto dal Fornitore* (cfr subcriterio di valutazione 5.4 del Disciplinare di Gara).

Al termine di ciascun mese di attività, il Fornitore sottoporrà all’approvazione della Committente un **consuntivo delle 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 delle attività**, fermo restando l’applicazione delle penali previste contrattualmente, il Fornitore si impegna a presentare una nuova pianificazione da sottoporre alla approvazione della Committente.

Per l’erogazione dei servizi di supporto specialistico dovranno essere utilizzate risorse rispondenti alle caratteristiche descritte nel paragrafo 4.2.2. A tale proposito, la Committente potrà richiedere al Fornitore il *curriculum* di ciascuno degli specialisti impiegati nelle attività.

4.2.4 Verifiche di conformità

A fronte della consegna del Consuntivo attività, descritto al paragrafo 4.2.3, 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.

4.2.5 Livelli di Servizio

Gli indicatori di qualità relativi ai servizi di supporto specialistico "a consumo" 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 delle attività:** scadenza temporale, dalla ricezione della richiesta da parte della Committente, entro cui il Fornitore dovrà trasmettere alla Committente il piano delle attività, con tempi di esecuzione, risorse necessarie in termini di giornate, milestone e i deliverable di progetto, se previsti;
- **tempo di modifica del piano delle attività:** scadenza temporale, dalla ricezione di esplicita richiesta di modifica da parte della Committente, entro cui il Fornitore dovrà modificare i contenuti del piano delle attività;
- **tempo di disponibilità delle risorse professionali:** scadenza temporale, dall'approvazione del piano delle attività da parte della Committente, entro cui il Fornitore dovrà rendere disponibile le risorse professionali previste;
- **inadeguatezza delle risorse professionali:** rileva la rispondenza delle caratteristiche e della 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 del personale:** rileva la sostituzione operata dal Fornitore di una o più risorse coinvolte nell'erogazione dei servizi di supporto specialistico 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 delle attività concordato tra la Committente e il Fornitore che non sono state rispettate.

Identificativo	Indicatore di Qualità	unità di misura	Soglia	Periodo di misurazione
IQ7_TPC	Tempo di presa in carico	giorni lavorativi	1	Mensile
IQ8_TPA	Tempo di emissione del piano delle attività	giorni lavorativi	5 o valore migliorativo offerto	Mensile
IQ9_TMA	Tempo di modifica del piano delle attività	giorni lavorativi	2 o valore migliorativo offerto	Mensile
IQ10_TDR	Tempo di disponibilità delle risorse professionali	giorni lavorativi	5 o valore migliorativo offerto	Mensile
IQ11_IRP	Inadeguatezza delle risorse professionali	n. sostituzioni richieste dalla Committente	1 o valore migliorativo offerto	Durata contrattuale
IQ12_TOP	Turn-over del personale	n. sostituzioni effettuate dal Fornitore	1 o valore migliorativo offerto	Durata contrattuale
IQ13_RP	Rispetto della pianificazione	n. di milestone non rispettate	0	Mensile

Tabella 7 – Indicatori di qualità dei servizi di supporto specialistico

Per ogni periodo di misurazione, Il superamento dei valori soglia degli indicatori di qualità, di cui alla tabella precedente comporta l'applicazione delle penali previste contrattualmente.

**5 RIEPILOGO DELLA FORNITURA**

Ambito di intervento	Servizio	Figura professionale	Modalità di remunerazione	Quantità (GG/PP o mesi)
SAP - BO per RGS/SOGEI	Servizio di supporto specialistico	Solution Architect	a consumo	780
SAP - ERP per IGRUE/RGS	Servizio di supporto specialistico	Project Manager		250
		Technology Solution Architect		60
SAP - ERP per IGRUE/RGS	Servizio di supporto specialistico a canone (8 giorni al mese)	Technology Solution Architect	a canone	36
SAP - ERP per IGRUE/RGS	Servizio di manutenzione delle licenze SAP ERP	-	a canone	36

Tabella 8 – Riepilogo della Fornitura