

ALLEGATO 2 - CAPITOLATO TECNICO PARTE II

APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI SOLUZIONI E SERVIZI SAP
BUSINESS OBJECTS PER IL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE -
ID 1593



Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO	3
2.1	L'utilizzo dei prodotti software SAP-BO nell'Area Economia del MEF	3
2.2	L'utilizzo dei prodotti software SAP-BO nell'Agenzia per la coesione territoriale (ex DPS)	4
2.3	L'utilizzo dei prodotti software SAP-BO nell'Area Finanze del MEF	5
2.4	L'utilizzo dei prodotti software SAP-BO per il Sistema di e-procurement	6
3.	DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI	7
3.1	Oggetto della fornitura	7
3.2	Durata del contratto	8
3.3	Luogo di lavoro	8
4.	CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI	8
4.1	Servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi SAP Business Objects utilizzati dall'Amministrazione	8
4.2	Fornitura di soluzioni aggiuntive basate sui prodotti software SAP Business Objects e relativi servizi di gestione e aggiornamento	9
4.3	Servizi di supporto specialistico sulle tecnologie SAP Business Objects	10
5.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	13
5.1	Rapporto di partnership con SAP	13
5.2	Responsabile della Fornitura	13
5.3	Erogazione dei servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi SAP Business Objects	14
5.4	Fornitura di soluzioni aggiuntive basate su prodotti software SAP Business Objects e relativi servizi di gestione e aggiornamento	16
5.5	Erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico	17
5.6	Base d'asta, corrispettivi e fatturazione	18



1. PREMESSA

Il presente documento disciplina gli aspetti tecnici della fornitura di soluzioni e servizi SAP Business Objects per il Ministero dell'Economia e delle Finanze. Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico integrano i requisiti tecnici minimi ed opzionali della fornitura, di cui all'allegato Capitolato Tecnico PARTE I.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- MEF si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- "Amministrazione" si intende il complesso delle strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze interessate dalla fornitura;
- "Sogei", si intende la Società Generale d'Informatica S.p.A;
- "Consip" si intende la Consip S.p.A.;
- "Committente" si intende Sogei S.p.A. o Consip S.p.A.;
- "Fornitore" si intende l'Impresa aggiudicataria della fornitura;
- "Produttore" si intende SAP.

2. CONTESTO

La suite di prodotti Business Objects della società SAP è utilizzata fin dal 1999 per le infrastrutture di Data Warehouse e i sistemi conoscitivi di cui è dotato il Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF). Nel corso degli anni, su tale piattaforma sono stati sviluppati molti progetti applicativi, per rispondere alle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

In particolare, i progetti applicativi sono stati sviluppati nei seguenti macro ambiti:

- area Economia del MEF;
- Agenzia per la Coesione Territoriale (ACT) ex DPS;
- area Finanze del MEF;
- Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. (sistema di e-procurement)

2.1 L'utilizzo dei prodotti software SAP-BO nell'Area Economia del MEF

I prodotti software SAP-BO sono utilizzati da tempo nei sistemi informativi del MEF e su tale piattaforma sono stati realizzati numerosi progetti per i seguenti dipartimenti:

- Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato (RGS),
- Dipartimento dell'Amministrazione Generale e dei Servizi (DAG),



- Dipartimento del Tesoro (DT).

Nella tabella di sintesi seguente è riportato il dettaglio dei progetti applicativi che sono stati sviluppati sulla piattaforma SAP-BO, il numero di utenti e il numero di oggetti di BI in termini di “report”, “workspace”, “dashboard” e stampe “Crystal” in esercizio. Tale numero peraltro cresce continuamente, in quanto molte aree stanno affrontando dei progetti di evoluzione/miglioramento, che comporteranno un’ulteriore crescita del parco oggetti complessivo sul sistema di esercizio.

PROGETTO	Utenti	Report Webi	BI Workspace	Xcelsius Dashboard	Crystal
CDG	1250	2500	1		
MGO-MIP	37	526	9	80	80
DCSII	6	190	4	50	50
IGESPES	8	30		2	2
IGRUE	350	80		2	2
BDAP	75	500	10	2	2
RGS	2267	14390	11		
CEAM	21	110			
Bilancio	100				566
Conteco	50				1006
Patrimonio	50				446
SICEF	150				400
TOTALI	4364	18326	35	136	2554

Tabella 1 Dettaglio progetti applicativi Economia.

Come evidenziato nella tabella, nel corso degli anni sono stati sviluppati migliaia di oggetti di BI, fruiti da un parco di utenza “intranet” di migliaia di utenti. Molti di questi report e dashboard, inoltre, sono messi a disposizione anche su internet e quindi il panorama di utenza coinvolto è molto vasto.

2.2 L'utilizzo dei prodotti software SAP-BO nell'Agenzia per la coesione territoriale (ex DPS)

I progetti conoscitivi sviluppati nel corso degli anni rientrano in un contesto di continuità che ha visto coinvolti successivamente il Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE), il Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica del MEF (DPS), attualmente l'Agenzia per la Coesione Territoriale (ACT).

La piattaforma SAP BO in uso presso l'ex Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica (DPS) risiede su due server virtuali, configurati in cluster applicativo, definiti su un sistema IBM System 3850 X5 ESX con VmWare VSphere 4 Enterprise Plus (4.1). Il sistema operativo è per entrambi Windows Server Enterprise edt SP2 L'ambiente di test/collauda risiede su un server virtuale con caratteristiche software analoghe ma non in cluster.



La versione del prodotto attualmente in esercizio è la Business Objects XI release 2. Sono in corso le attività per la migrazione alla versione SAP BI 4.1

Le principali applicazioni che si riferiscono agli ambienti SAP BO sopra descritti sono le seguenti:

- Sistema Gestione Progetti (SGP);
- SGC Programmi Attuativi;
- Programmi Attuativi (SA);
- Fondo Aree Sottoutilizzate (AC/FAS);
- Fondo Sviluppo Coesione/Quadro Strategico Nazionale (FSC/QSN).

2.3 L'utilizzo dei prodotti software SAP-BO nell'Area Finanze del MEF

Per l'area Finanze del MEF, i prodotti Business Objects sono stati utilizzati nel tempo per lo sviluppo di applicazioni conoscitive nei seguenti ambiti:

- Ragioneria Generale dello Stato (ex progetto Agenzia delle Entrate) - Tessera Sanitaria;
- Assistenza Sogei;
- Monopoli (Servizi Tributarî);
- Monopoli (Tabacchi).

Per il futuro si prevede il mantenimento del progetto relativo alla Ragioneria Generale dello Stato (ex progetto Agenzia delle Entrate) e del progetto Assistenza Sogei, mentre i progetti sviluppati nell'ambito Monopoli saranno dismessi e pertanto non rientrano nel perimetro della presente iniziativa di gara.

DETTAGLIO PROGETTO TESSERA SANITARIA

Il progetto Tessera Sanitaria nell'ambito del monitoraggio delle prestazioni farmaceutiche e specialistiche, erogate tramite la ricetta "rossa" del SSN mette a disposizione delle Regioni, Asl, Ministero della salute e Ministero dell'Economia e Finanze un sistema di business intelligence che, tramite report e dashboard, permette un monitoraggio sintetico e di dettaglio.

Nella tabella di sintesi seguente è riportato il dettaglio del numero di utenti e il numero di oggetti di BI in termini di "report" e "cruscotti" in esercizio.



PROGETTO	Utenti	Report Webi	Cruscotti
Tessera Sanitaria	2500	350	10

Tabella 2 Dettaglio progetto Tessera Sanitaria.

DETTAGLIO PROGETTO ASSISTENZA SOGEI

Nell'ambito del progetto Contact Center di Sogei per l'assistenza agli utenti interni ed esterni delle varie Agenzie, la piattaforma Business Objects è utilizzata per lo sviluppo e l'esecuzione di report statistici e di dettaglio anche a supporto del controllo dei livelli di servizio.

I prodotti della piattaforma attualmente utilizzati sono Crystal Report XI per la progettazione e predisposizione dei report e Business Objects Enterprise Professional (for Crystal Reports) XI Windows per l'esecuzione dei report predisposti.

Il prodotto sopracitato per l'esecuzione dei report risiede su un server virtuale con sistema operativo Windows 2000 per il quale è prevista la migrazione entro il corrente anno su un server virtuale con sistema operativo Windows 2008.

2.4 L'utilizzo dei prodotti software SAP-BO per il Sistema di e-procurement

La piattaforma SAP Business Objects è utilizzata per lo sviluppo di applicazioni di business intelligence nell'ambito del sistema informativo a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. (sistema di e-procurement) realizzato da Consip per il Dipartimento Affari Generali – Ufficio Razionalizzazione Acquisti PA (URAPA).

Il mandato legislativo contenuto nella Legge Finanziaria del 2000 ha previsto, nell'ambito del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti gestito dal DAG-URAPA, la predisposizione di strumenti idonei alla gestione ed al monitoraggio delle convenzioni, per il controllo dei consumi e della spesa ottenuto attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie e soluzioni organizzative innovative.

In linea con queste indicazioni, è stata realizzata la soluzione di Business Intelligence del Programma, con l'obiettivo di garantire il monitoraggio del suo funzionamento e supportare una corretta ed efficace pianificazione operativa.

La soluzione maturata si articola in due componenti:

- il Data Warehouse, che gestisce e valorizza il patrimonio informativo del Programma;
- il Portale di Business Intelligence, che rappresenta lo strumento di accesso, analisi specializzata e, quindi, di supporto decisionale.

Le principali attività svolte nell'ambito del progetto riguardano:



- il monitoraggio del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti, attraverso:
 - il monitoraggio dei diversi strumenti del Programma: Convenzioni, MEPA, Accordi Quadro, Gare su delega e in ASP, Sistema Dinamico di Acquisizione;
 - monitoraggio di amministrazioni e fornitori attivi sul programma;
 - il monitoraggio dei principali KPI del Programma;
 - l'analisi conoscitiva dell'Area Contatti del sistema di Customer Relationship Management.
- La valorizzazione patrimonio informativo, realizzata mediante la fornitura di Cruscotti e Report inerenti i dati del Programma ad utenza istituzionale eterogenea, quali il MEF-DAG e ad altre Amministrazioni Centrali e Locali (ad es. Ministero di Giustizia, Ministero della Difesa, Guardia di Finanza, INPS, Politecnico di Torino, Università di Bologna, Regioni Lazio, Sicilia, Piemonte, ecc).

Ad oggi il sistema registra un numero utenti pari a circa 300.

3. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI

Nell'ambito della presente iniziativa, si intende procedere all'acquisizione di servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi precedentemente descritti, di soluzioni aggiuntive basate su nuovi prodotti, nonché all'acquisizione di servizi professionali di supporto, attraverso l'aggiudicazione di una gara comunitaria a procedura aperta, ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..

La gara darà luogo a due distinti contratti:

1. un primo contratto stipulato con il Fornitore da Sogei, per regolamentare la fornitura di soluzioni e servizi nell'ambito dei sistemi conoscitivi relativi alle aree Economia e Finanze del MEF e all'Agenzia per la Coesione Territoriale,
2. un secondo contratto stipulato con il fornitore da Consip, per regolamentare la fornitura di soluzioni e servizi nell'ambito del sistema conoscitivo relativo al sistema informativo di e-procurement.

3.1 Oggetto della fornitura

La fornitura include le soluzioni e i servizi di seguito specificati:

- a) Servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi SAP Business Objects nell'ambito dei progetti elencati nel precedente capitolo 2 e con riferimento ai prodotti software elencati al successivo paragrafo 4.1, per 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto;
- b) Fornitura di soluzioni aggiuntive basate sui prodotti software SAP Business Objects elencati al successivo paragrafo 4.2, comprensivi di:
 - i. Licenze d'uso a tempo indeterminato;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara per la fornitura di soluzioni e servizi SAP Business Objects per il Ministero Economia e Finanze ID 1543

Allegato 2 - Capitolato Tecnico parte II

7 di 22



- ii. servizi di gestione e aggiornamento a pagamento, analoghi a quelli previsti al precedente punto a), per un massimo di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla “Data di accettazione della fornitura” e comunque non oltre la data di scadenza del contratto;
- c) servizi di supporto specialistico a consumo su prodotti software SAP Business Objects, come descritto al successivo paragrafo 4.3.

Il dettaglio quantitativo e di precisa identificazione delle forniture e dei servizi da acquisire è riportato nei paragrafi seguenti.

3.2 Durata del contratto

La durata dei contratti è di 48 mesi dalle date di avvio dell’esecuzione degli stessi.

3.3 Luogo di lavoro

I prodotti dovranno essere forniti e i servizi dovranno essere erogati presso le sedi Consip, Sogei e del Ministero dell’Economia e delle Finanze in Roma.

4. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E SERVIZI RICHIESTI

4.1 Servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi SAP Business Objects utilizzati dall’Amministrazione

Il Fornitore, a decorrere dalla data avvio dell’esecuzione del contratto e per l’intera durata contrattuale, dovrà erogare i servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi informativi SAP Business Objects utilizzati dall’Amministrazione.

Nella tabella che segue sono riportati i prodotti software che afferiscono ai diversi sistemi conoscitivi e che pertanto rientrano nei servizi in questione.

CODICE	PRODOTTO	METRICA	ECONOMIA /ACT	FINANZE	DAG URAPA
7017879	SAP BusinessObjects Business Intelligence Platform (CS)	Sessioni illimitate	X	X	X
7017882	SAP BusinessObjects Web Intelligence (CS)	Sessioni illimitate	X	X	X
7017885	SAP BusinessObjects Dashboards (CS)	Sessioni illimitate	X		X
7017886	SAP BusinessObjects Explorer (CS)	Sessioni illimitate	X		



7017881	SAP Crystal Reports (CS)	Sessioni illimitate	X	X	
7011362	BA&T SAP Business Objects Planning & Cons. vers. f Microsoft Platf (BPC)	Max 100 utenti	X		

Tabella 3 Prodotti inclusi nei servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento

Per quanto riguarda i servizi di gestione e aggiornamento, si faccia riferimento a quanto specificato nel successivo paragrafo 5.3. Per quanto riguarda invece il servizio di ampliamento, esso è inteso nella seguente accezione: ove per i prodotti indicati nella precedente tabella è indicata la metrica a “sessioni illimitate”, si intende che la Committente potrà installare ulteriori istanze dei prodotti software elencati nella precedente tabella in quantità illimitata e potrà inoltre utilizzare i prodotti senza alcuna restrizione sul numero di sessioni concorrenti attivate ed utilizzate.

Le suddette condizioni si intendono applicabili nei primi 36 mesi di validità contrattuale, mentre per gli ultimi 12 mesi di contratto la Committente non procederà ad ulteriori installazioni o ad ampliamenti del numero di sessioni concorrenti attivate.

Alla conclusione del contratto Sogei e/o Consip e/o l'Amministrazione rimarrà titolare a tempo indeterminato delle licenze d'uso dei prodotti installati, per tutte le istanze installate e in misura pari al numero di sessioni concorrenti attive, anche secondo quanto meglio specificato nel Contratto.

4.2 Fornitura di soluzioni aggiuntive basate sui prodotti software SAP Business Objects e relativi servizi di gestione e aggiornamento

La Sogei, nel corso di validità del contratto e 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 gestione e aggiornamento fino al termine del contratto.

CODICE	PRODOTTO	METRICA	Quantitativo minimo acquistabile per singolo ordine	Quantità massima prevista
7017507	SAP Lumira Server – OEM (CS)	Concurrent sessions	1	400
7016792	SAP InfiniteInsight Engine	Cores	10	20
7016791	SAP InfiniteInsight Modeler	Users	5	20
7016228	SAP HANA OEM LEA Edition., up to 10 units	Block of 64 GB of memory	1	4

Tabella 4 Prodotti inclusi nelle soluzioni aggiuntive (contratto Sogei)



I prodotti potranno essere acquistati mediante più ordini successivi. Ciascun acquisto potrà essere relativo a uno o più prodotti tra quelli elencati nella tabella suddetta, nel rispetto del quantitativo minimo per ciascun prodotto nell'ambito del singolo ordine e fino alla concorrenza della quantità massima prevista per ciascun prodotto nell'ambito dell'intera fornitura.

4.3 Servizi di supporto specialistico sulle tecnologie SAP Business Objects

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 Business Objects.

Il servizio di supporto specialistico potrà 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, le figure professionali e i giorni/persona previsti per l'erogazione del servizio sono riportate nelle tabelle seguenti, relative rispettivamente alle esigenze Sogei e a quelle Consip:

Figura professionale	Giorni/persona
Project Manager	1000
Solution Architect	200

Tabella 5 Servizi professionali per Sogei

Figura professionale	Giorni/persona
Project Manager	60
Solution Architect	120

Tabella 6 Servizi professionali per Consip



I giorni/persona riportati nelle suddette tabelle sono da intendersi come quantità massime erogabili nel corso del contratto, come meglio specificato nel successivo capitolo 5.5.

Le competenze/attività richieste per i diversi profili sono le seguenti:

Project Manager:

- Esercita la funzione di specialista di sistemi di business intelligence con esperienza almeno quinquennale nell'utilizzo della piattaforma BusinessObjects e dei prodotti correlati;
- Possiede esperienza almeno quinquennale nelle attività di analisi architetturale e progettazione di sistemi di Business Intelligence;
- Effettua analisi di dettaglio e "problem determination" di problematiche che comportano interruzioni sul servizio di esercizio;
- Fornisce supporto allo sviluppo e indirizzi su come dovrà essere condotta la progettazione BI dei vari progetti.
- Esercita il coordinamento e collegamento in tempo reale con SAP per l'apertura e la gestione di casistiche bloccanti per i sistemi.
- Esegue il capacity planning, il dimensionamento e la progettazione di nuovi ambienti nonché l'upgrade di installazioni già in essere.
- Valuta le esigenze dei clienti, mappa i processi di business e funzionali, le soluzioni e le architetture, garantendo una corretta attuazione delle soluzioni da un punto di vista architettuale, dalle fasi di pianificazione e progettazione di una suite BusinessObjects fino alle fasi di realizzazione e di rilascio, per garantire la corretta attuazione e operatività delle soluzioni di Business. In particolare:
 - Analizza i processi aziendali di alto livello end-to-end specifici del settore del cliente.
 - Analizza e valida il business case del cliente e i suoi requisiti IT, considera la strategia di business e i business driver, nonché le tendenze del settore.
 - Identifica il portafoglio di soluzioni adeguato, considerando tutte le soluzioni e servizi SAP.
 - Progetta soluzioni end-to-end specifiche del settore.
 - Identifica le opzioni e fornisce raccomandazioni adeguate.
 - Identifica le eventuali lacune della soluzione e sviluppa opzioni di chiusura del gap, come l'inserimento di componenti da fornitori di software indipendenti.
 - Redige documenti, presenta e discute l'architettura e le opzioni di soluzioni, fornisce consigli e agevola il processo decisionale.
 - Identifica ed integra la soluzione SAP con sistemi legacy e componenti ISV, mediante l'orchestrazione tra i vari software e servizi componenti della soluzione end-to-end.
 - Fornisce indicazioni per i team di implementazione durante la realizzazione e funge da intermediario tra i vari settori al fine di garantire l'allineamento generale del progetto.
 - Partecipa, se necessario, alle attività di formazione, di configurazione del sistema, di controllo, di documentazione, di supporto e di manutenzione.



Solution Architect:

- Esercita la funzione di analista in ambiente Business Objects;
- utilizza gli strumenti di test management;
- utilizza e personalizza l'ambiente Java/J2EE/JSF finalizzata all'integrazione e personalizzazione delle applicazioni di presentazione e navigazione dati tramite l'utilizzo del modello ad oggetti B.O.;
- effettua e documenta l'analisi dei requisiti utente e genera l'eventuale prototipo operativo, al fine di determinare la compatibilità o meno delle richieste rispetto alle funzioni di base, disponibili nell'ambito del sistema di Data Warehouse, funzionalmente all'ottimizzazione delle piattaforme;
- progetta e predispone la documentazione dei test funzionali
- progetta in modo strutturato e documenta il Data Warehouse di 1° livello (ODS) sviluppando le seguenti funzioni:
 - disegno dell'architettura per il dimensionamento corretto del sistema;
 - creazione di un modello concettuale complessivo di rappresentazione di tutti i dati di interesse;
 - trasformazione del modello concettuale in strutture logico-fisiche;
 - impostazione delle strategie di alimentazione dell'ODS;
- progetta i Data Mart sviluppando le seguenti funzioni e corredandole della relativa documentazione:
 - definizione dei requisiti funzionali;
 - progettazione delle strutture logico-fisiche costituenti i Data Mart;
 - definizione delle modalità di trasformazione, caricamento e aggregazione dei dati, con particolare attenzione ai moduli di integrazione di basi dati eterogenee;
- progetta "cruscotti direzionali" applicando metodologie e metriche proprie delle Applicazioni Analitiche e fornisce supporto nella realizzazione;
- fornisce supporto nella definizione e nella progettazione 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.);
- cura la predisposizione della documentazione relativa alle fasi di analisi e progettazione;
- è in grado di utilizzare metodologie di analisi e disegno di applicazioni e dati (UML - Unified Modeling Language).

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

- SAP Certified Application Associate – SAP BusinessObjects Business Intelligence Platform 4.X o successiva;
- SAP Certified Application Associate – SAP BusinessObjects 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 di volta in volta specificate dalla Committente nelle richieste puntuali di supporto.

5. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di fornitura delle soluzioni e di prestazione dei servizi previsti dal Capitolato Tecnico.

5.1 Rapporto di partnership con SAP

Data la natura articolata e complessa dei servizi richiesti, il Fornitore dovrà eseguire le relative prestazioni avendo uno stretto legame con SAP; in particolare, si richiede che l'Impresa o le Imprese che svolgerà/anno i servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi ed i servizi di supporto specialistico, possiedano un rapporto di partnership con SAP di tipo OEM e che nell'ambito di tale rapporto sia prevista una collaborazione per i servizi di manutenzione e supporto di tipo "Premier", ovvero con accesso 24H 7 giorni su 7 a risorse specializzate SAP di tipo "senior engineer" e copertura per incidenti di severità 1. Tale rapporto dovrà essere dimostrato, dopo l'aggiudicazione e prima della stipula del contratto, mediante un'attestazione della stessa SAP e dovrà essere mantenuto per l'intera durata contrattuale; l'eventuale cessazione del rapporto di partnership nel corso di vigenza del contratto potrà portare alla risoluzione del contratto stesso da parte della Committente.

5.2 Responsabile della Fornitura

Per tutta la durata del contratto Il Fornitore metterà a disposizione della Committente un Responsabile della Fornitura (RF) unico per Sogei e per Consip, che avrà la responsabilità del coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura stessa per entrambe le Committenti. L'impiego del Responsabile sarà remunerato attraverso i canoni previsti per i servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento e non determinerà alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione.

La figura proposta per ricoprire il ruolo di RF deve rispettare le caratteristiche minime di seniority, competenze ed esperienze professionali previste per la figura di Project Manager.

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

Il RF dovrà, a titolo esemplificativo ma non esaustivo,:

- verificare l'ottimale svolgimento dei servizi e ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione 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.

5.3 Erogazione dei servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi SAP Business Objects

Per i prodotti indicati nel capitolo 4.1, la Committente non dovrà emettere alcun ordinativo formale per installare nuove istanze dei prodotti stessi o per ampliare il numero di sessioni concorrenti o di utenti. Nei casi suddetti, qualora, per motivi tecnici, fossero necessarie specifiche autorizzazioni (chiavi di attivazione o simili), il Fornitore sarà tenuto a fornirle alla Committente a fronte di semplice richiesta scritta (via e-mail o altro mezzo) senza alcun onere aggiuntivo per la Committente stesso e/o per l'Amministrazione.

Per tutti i prodotti indicati nei capitoli 4.1, il servizio di gestione, aggiornamento e ampliamento deve includere le seguenti attività:

- possibilità di accesso da parte della Committente ai servizi "SAP Enterprise Support" e "SAP Service Marketplace"; nell'ambito del "SAP Enterprise Support" dovrà in particolare essere messo a disposizione della Committente il servizio di "Support Advisory Center", disponibile 7 giorni su 7 24 ore al giorno;
- in caso di situazioni critiche relative alla Soluzione software SAP (ad es. implementazione, upgrade, migrazione o problemi di performance), il Fornitore si impegna ad organizzare, su richiesta della Committente e in collaborazione con la casa madre SAP, sessioni di "Continuous Quality Check", allo scopo di ottimizzare il funzionamento dei sistemi; i risultati di tali sessioni devono essere certificati dalla casa madre SAP. Entro il limite di una sessione di "Continuous Quality Check" all'anno per ciascuno dei progetti elencati nel precedente capitolo 2, tale attività deve essere svolta senza alcun onere aggiuntivo per la Committente. Ulteriori sessioni eventualmente richieste dalla Committente saranno svolte nell'ambito del servizio di supporto specialistico.

Nell'ambito dei servizi di gestione, aggiornamento e ampliamento, il Fornitore dovrà garantire l'assistenza tecnica e la manutenzione, per l'intera durata della fornitura, dei prodotti software installati.

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 numero fax e un indirizzo e-mail per le richieste di assistenza e la segnalazione dei malfunzionamenti. L'assistenza telefonica dovrà essere prestata in lingua italiana.

I riferimenti suddetti saranno comunicati dal Fornitore preliminarmente alla stipula del Contratto, come specificato nel Capitolato d'Oneri.



L'assistenza tecnica e la manutenzione, che dovranno essere prestate con le modalità indicate nel presente Capitolato, comprendono ogni prestazione necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti dei prodotti, nonché le modifiche tecniche atte ad elevarne il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

Si precisa che per malfunzionamento si intende qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza 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 in particolare:

- 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, previa richiesta scritta della Committente la quale, peraltro, avrà la facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le versioni precedentemente installate.

A fronte di una richiesta di assistenza comunicata dalla Committente attraverso uno dei suddetti canali e comunque confermata via fax, il Fornitore dovrà tracciare su un proprio sistema di trouble ticketing la richiesta di assistenza tecnica (Service Request) e comunicare alla Committente, via e-mail o via fax, la conferma della presa in carico della segnalazione, indicando il codice identificativo della segnalazione (ticket), l'orario in cui è avvenuta e l'oggetto della stessa.

Nella segnalazione di un malfunzionamento, la Committente comunicherà al Fornitore la severità dello stesso, classificandola in una delle seguenti categorie:

- Severità 1: indica un serio danno che provochi l'impossibilità di far funzionare il sistema di produzione o interruzioni sostanziali di applicazioni critiche.
- Severità 2: indica malfunzionamenti che provocano l'indisponibilità di importanti funzioni in produzione.
- Severità 3: indica tutte le altre condizioni oltre a quelle previste nei casi suddetti, come, ad esempio, la condizione in cui il sistema è operativo, ma si riscontrano errori che incidono sulla sua piena utilizzabilità.

Sono escluse dalla classificazione suddette le segnalazioni che riguardino la mancanza di una funzionalità ("development request") o le richieste di consulenza.

La presa in carico della segnalazione deve avvenire:

- entro 1 ora solare dalla segnalazione per i malfunzionamenti di severità 1;
- entro 4 ore lavorative dalla segnalazione per i malfunzionamenti di severità 2 e 3.

Le ore lavorative sono considerate quelle dalle 09:00 alle 18:00 da lunedì a venerdì, festivi esclusi.



Il Fornitore dovrà provvedere ad eliminare eventuali difetti di funzionamento dei prodotti ovvero fornire indicazioni alla Committente in ordine alle modalità atte al superamento delle problematiche manifestatesi. Il ripristino delle funzionalità dovrà avvenire:

- entro 4 ore solari dalla presa in carico del problema per i malfunzionamenti di severità 1;
- entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema per i malfunzionamenti di severità 2;
- entro i tempi concordati tra la Committente e il Fornitore per i malfunzionamenti di severità 3.

La Committente si riserva di modificare il livello di severità del problema, anche successivamente alla segnalazione dello stesso. Nel caso di escalation verso il livello di severità 1, i relativi livelli di servizio si intendono applicati dal momento della comunicazione di escalation.

Al fine della determinazione di quanto sopra valgono le seguenti definizioni:

- "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 (ticket);
- "Tempo di Ripristino delle funzionalità": indica l'intervallo di tempo tra la presa in carico da parte del Fornitore e il ripristino delle funzionalità del sistema. Si precisa che ai fini del rispetto dei predetti termini è ammessa anche una fix temporanea, una circumvention o un bypass, purché seguito dalla correzione definitiva.

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti i tempi indicati, la Committente applicherà le penali secondo le modalità indicate nello Schema di contratto.

Per ogni intervento di manutenzione il Fornitore dovrà redigere e consegnare alla Committente apposita nota di ripristino, in formato cartaceo od elettronico, nella quale dovranno essere registrati data e ora della chiamata e quelle dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

5.4 Fornitura di soluzioni aggiuntive basate su prodotti software SAP Business Objects e relativi servizi di gestione e aggiornamento

Nel corso di validità del contratto, la Committente potrà acquistare nuovi prodotti software e i relativi servizi di gestione e aggiornamento, come indicato nel paragrafo 4.2.

La Committente si riserva di richiedere in tutto o in parte i quantitativi di licenze d'uso suddette, sulla base delle esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale e senza nessun obbligo per la Committente o per l'Amministrazione.

La fornitura delle licenze d'uso suddette sarà vincolata all'emissione di una o più richieste formali da parte della Committente. Ciascuna richiesta avverrà a mezzo di comunicazione scritta e conterrà l'elenco dei prodotti software e corrispondenti quantità.



La consegna delle licenze d'uso dovrà essere eseguita dal Fornitore entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla richiesta formale della Committente.

Ultimate le operazione di consegna, il Fornitore dovrà redigere una **“Nota di Consegna”** in cui, per ogni prodotto, siano fornite le seguenti indicazioni:

- produttore;
- nome licenza;
- versione;
- sistema operativo.

Entro 20 giorni dal termine ultimo della consegna la Committente procederà alla verifica di conformità della fornitura secondo le modalità previste nel contratto. La positiva conclusione della verifica comporterà l'accettazione dei prodotti da parte della Committente e determinerà la **“Data di accettazione della Fornitura”** dello specifico ordinativo.

Ferme restando le modalità di acquisto, installazione ed utilizzo descritte sopra, i servizi di gestione e aggiornamento dei prodotti indicati nel capitolo 4.2 comprendono le medesime attività descritte nel capitolo 5.3 relativamente ai prodotti utilizzati secondo la metrica a “sessioni illimitate”.

Il Fornitore si impegna ad informare la Committente sulle eventuali variazioni del listino ufficiale SAP che dovessero intervenire nel corso di validità contrattuale.

Nel caso in cui uno o più dei prodotti elencati al paragrafo 4.2 venissero dismessi dal listino, perché sostituiti da prodotti analoghi ma funzionalmente più evoluti o con caratteristiche architetture significativamente modificate, il Fornitore garantisce alla Committente la possibilità di acquistare i nuovi prodotti alle medesime condizioni offerte per i prodotti originali, ovvero applicando ai prezzi di listino SAP validi al momento dell'acquisto lo sconto percentuale già offerto per i prodotti originali stessi e calcolando il canone di manutenzione sulla base del valore percentuale fisso, rispetto al prezzo di acquisto, definito contrattualmente.

Resta inteso invece che, nel caso in cui uno o più dei prodotti elencati al paragrafo 4.2 dovessero subire un semplice cambio di nomenclatura (nome, codice) o un aumento del prezzo di listino, il relativo prezzo di acquisto per la Committente rimarrà comunque quello offerto e definito contrattualmente.

5.5 Erogazione dei servizi professionali di supporto specialistico

Nel corso di validità del contratto, la Committente potrà richiedere il supporto specialistico descritto nel precedente paragrafo 4.3.

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.



La Committente richiederà al Fornitore l'erogazione dei servizi di Supporto Specialistico mediante apposite comunicazioni scritte recanti una stima indicativa dell'impegno previsto e l'indicazione delle figure professionali richieste. Per ciascuna richiesta il servizio dovrà essere erogato (inizio attività) entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione stessa.

Il servizio sarà erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, esclusi sabato e domenica, nell'orario tra le 08:00 e le 17:30.

Al termine di ciascun mese di durata contrattuale, 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.

Per l'erogazione del Servizio di Supporto Specialistico devono essere utilizzate risorse rispondenti alle caratteristiche minime descritte nel paragrafo 4.3. A tale proposito, la Committente potrà richiedere al Fornitore i Curricula degli specialisti impiegati nelle attività.

A fronte della consegna del Consuntivo attività, la Committente procederà alla valutazione dei servizi erogati attraverso l'attività di Verifica, secondo le modalità previste nel contratto. 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.

5.6 Base d'asta, corrispettivi e fatturazione

La Base d'asta per la fornitura di soluzioni e servizi SAP Business Objects per il Ministero dell'Economia e delle Finanze è pari a Euro **7.895.720,00** = **(settemilionioottocentonovantacinquemilasettecentoventi/00)** IVA esclusa, soggetta a ribasso.

Nella tabella seguente sono riportati gli importi unitari e l'importo complessivo a base d'asta per gli oggetti di fornitura descritti nel precedente paragrafo 3.1.

Item	Prodotti/servizi	Importi unitari a base d'asta	Quantità	Importi complessivi
a	gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi SAP Business Objects utilizzati dall'Amministrazione	€ 5.100.000,00	1	€ 5.100.000,00
b	Soluzioni aggiuntive basate su prodotti SAP Business Objects e relativi servizi di gestione e aggiornamento	€ 1.686.720,00	1	€ 1.686.720,00



c	Supporto specialistico su prodotti software SAP Business Objects – Project Manager	€ 850,00	1060	€ 901.000,00
	Supporto specialistico su prodotti software SAP Business Objects – Solution Architect	€ 650,00	320	€ 208.000,00
	Importo complessivo a base d'asta			7.895.720,00

Tabella 7 Importi a base d'asta

I beni/servizi oggetto della fornitura saranno remunerati mediante corrispettivi contrattuali derivati dai prezzi offerti dal soggetto aggiudicatario della procedura di gara. In questo capitolo sono dettagliate le modalità di calcolo dei corrispettivi suddetti e le periodicità di fatturazione.

Per l'item di fornitura a), "gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi SAP Business Objects utilizzati dall'Amministrazione", l'importo unitario a base d'asta rappresenta la somma dei canoni annuali massimi, relativi ai tre destinatari finali, moltiplicati per quattro anni di contratto, come dettagliato nella tabella seguente:

	ECONOMIA/ACT	FINANZE	DAG-URAPA	TOTALE
CANONE ANNUALE MASSIMO	€ 1.088.000,00	€ 62.000,00	€ 125.000,00	€ 1.275.000,00
CANONE QUADRIENNALE MASSIMO	€ 4.352.000,00	€ 248.000,00	€ 500.000,00	€ 5.100.000,00

Tabella 8 Dettaglio canoni massimi per item a)

I concorrenti dovranno offrire un prezzo inferiore o uguale all'importo unitario a base d'asta. Il rapporto tra il prezzo unitario offerto e il corrispondente importo a base d'asta determinerà lo sconto offerto (in percentuale) relativamente al servizio stesso; tale sconto verrà quindi assegnato in misura uniforme a tutti i destinatari.

A titolo di esempio, di seguito si riporta il calcolo dei diversi canoni ipotizzando che il prezzo offerto sia pari a € 4.590.000,00, ovvero con uno sconto pari al 10% dell'importo a base d'asta; i canoni annuali offerti per i tre destinatari sono calcolati applicando lo sconto del 10% ai corrispondenti canoni annuali massimi.

	ECONOMIA/ACT	FINANZE	DAG-URAPA	TOTALE
CANONE ANNUALE OFFERTO	€ 979.200,00	€ 55.800,00	€ 112.500,00	€ 1.147.500,00



CANONE QUADRIENNALE OFFERTO	€ 3.916.800,00	€ 223.200,00	€ 450.000,00	€ 4.590.000,00
-----------------------------------	----------------	--------------	--------------	----------------

Tabella 9 Ipotesi offerta per item a)

I canoni relativi alle aree Economia/ACT e Finanze saranno inclusi nel contratto stipulato da Sogei, il canone relativo all'area DAG-URAPA sarà incluso nel contratto stipulato da Consip.

Il servizio di gestione, aggiornamento e ampliamento dei sistemi conoscitivi sarà pertanto remunerato mediante la corresponsione di tre distinti canoni periodici relativi ai tre destinatari finali, calcolati con le modalità sopra descritte. Per ciascun canone la fatturazione sarà trimestrale posticipata.

Per l'item di fornitura b), "soluzioni aggiuntive basate su prodotti SAP Business Objects e relativi servizi di gestione e aggiornamento", l'importo unitario a base d'asta è determinato come dettagliato nella tabella seguente: è stato applicato uno sconto del 65% sui prezzi di listino dei singoli prodotti e sono stati considerati canoni di gestione e aggiornamento pari al 15% annuo dei corrispondenti prezzi di acquisto; i prezzi di acquisto sono stati quindi moltiplicati per le relative quantità massime richieste e i canoni annui sono stati moltiplicati per gli anni di contratto previsti; gli importi complessivi sono infine stati sommati ricavando di conseguenza l'importo unitario a base d'asta.

PRODOTTO	Prezzo listino unitario	prezzo di acquisto unitario (sconto 65%)	canone annuo unitario gestione e aggiornamento (15% prezzo di acquisto)	Quantità massima richiesta	costo di acquisto complessivo	canone di gestione e aggiornamento complessivo (4 anni)	Importo complessivo
SAP Lumira Server – OEM (CS)	€ 3.680,00	€ 1.288,00	€ 193,20	400	€ 515.200,00	€ 309.120,00	€ 824.320,00
SAP InfitelInsight Engine	€ 5.000,00	€ 1.750,00	€ 262,50	20	€ 35.000,00	€ 21.000,00	€ 56.000,00
SAP InfitelInsight Modeler	€ 40.000,00	€ 14.000,00	€ 2.100,00	20	€ 280.000,00	€ 168.000,00	€ 448.000,00
SAP HANA OEM LEA Edition., up to 10 units	€ 160.000,00	€ 56.000,00	€ 8.400,00	4	€ 224.000,00	€ 134.400,00	€ 358.400,00
IMPORTO UNITARIO A BASE D'ASTA							€ 1.686.720,00

Tabella 10 Dettaglio prezzi a base d'asta per item b)

I concorrenti dovranno offrire un prezzo inferiore o uguale all'importo unitario a base d'asta. Da questo saranno automaticamente derivati i prezzi di acquisto unitari offerti per i singoli prodotti (con uno sconto sui prezzi di listino dunque maggiore o uguale al 65%), nonché i canoni di gestione e aggiornamento offerti, fissati sempre nella misura del 15% annuo sui prezzi di acquisto offerti.



A titolo di esempio, di seguito si riporta il calcolo dei prezzi di acquisto per i singoli prodotti e dei relativi canoni di gestione e aggiornamento, nell'ipotesi che il prezzo unitario offerto sia pari a € 1.518.048,00, ovvero con uno sconto pari al 10% dell'importo unitario a base d'asta.

PRODOTTO	Prezzo listino unitario	prezzo di acquisto unitario offerto	canone annuo unitario gestione e aggiornamento offerto (15% prezzo di acquisto)	Quantità massima richiesta	costo complessivo di acquisto delle licenze	canone di gestione e aggiornamento complessivo (4 anni)
SAP Lumira Server – OEM (CS)	€ 3.680,00	€ 1.159,20	€ 173,88	400	€ 463.680,00	€ 278.208,00
SAP InfitelInsight Engine	€ 5.000,00	€ 1.575,00	€ 236,25	20	€ 31.500,00	€ 18.900,00
SAP InfitelInsight Modeler	€ 40.000,00	€ 12.600,00	€ 1.890,00	20	€ 252.000,00	€ 151.200,00
SAP HANA OEM LEA Edition., up to 10 units	€ 160.000,00	€ 50.400,00	€ 7.560,00	4	€ 201.600,00	€ 120.960,00
					€ 948.780,00	€ 569.268,00

Tabella 11 Ipotesi offerta per item b)

Dal prezzo unitario offerto (€ 1.518.048,00) si ricava il costo complessivo per l'acquisto delle licenze, nella misura di 100/160 del totale (ovvero € 948.780,00).

Si determina quindi il rapporto tra il costo complessivo per l'acquisto delle licenze e il valore complessivo dei prodotti di listino (pari a € 3.012.000,00, calcolato come somma dei prezzi di listino unitari per le rispettive quantità massime); nell'esempio suddetto tale rapporto è pari al 31,5%.

Tale rapporto viene infine applicato ai singoli prezzi di listino unitari per ricavare i prezzi di acquisto unitari per i singoli prodotti; ad esempio, il prezzo unitario del prodotto SAP Lumira sarà pari a $3.680 \times 0,315 = € 1.159,20$.

I canoni unitari annui per i servizi di gestione e aggiornamento sono determinati nella misura del 15% dei corrispondenti prezzi unitari di acquisto; complessivamente, i canoni di gestione e aggiornamento riportati su 4 anni ammontano a € 569.268,00, ovvero 60/160 del prezzo complessivo offerto.

Tutti gli importi relativi alla fornitura delle soluzioni aggiuntive e dei relativi servizi di gestione e aggiornamento saranno inclusi nel contratto stipulato da Sogei.

La fornitura dei prodotti, per ciascun ordine di fornitura, sarà remunerata mediante la corresponsione di un importo una tantum, pari alla somma dei prezzi unitari per le quantità ordinate. La relativa fattura potrà essere emessa successivamente all'accettazione della fornitura, come meglio specificato nello schema di contratto.

Per ciascun ordine di fornitura, inoltre, i relativi servizi di gestione e aggiornamento saranno remunerati mediante la corresponsione di un canone periodico, calcolato come somma dei canoni unitari per le



quantità ordinate. Per ciascun ordine, la fatturazione del canone sarà trimestrale posticipata, a partire dall'accettazione della fornitura.

Per l'item di fornitura c), "supporto specialistico su prodotti software SAP Business Objects", gli importi unitari a base d'asta rappresentano le tariffe giornaliere non superabili per le diverse figure professionali, come dettagliato nella tabella seguente:

Figura professionale	Importi unitari a base d'asta	Quantità massima (gg/persona)	Importi complessivi
Project Manager	€ 850,00	1060	€ 901.000,00
Solution Architect	€ 650,00	320	€ 208.000,00
TOTALE			€ 1.109.000,00

Tabella 12 Dettaglio importi unitari a base d'asta per item c)

I concorrenti dovranno offrire tariffe unitarie inferiori o uguali ai corrispondenti importi unitari a base d'asta.

Le tariffe unitarie offerte, moltiplicate per le relative quantità massime, determinano gli importi complessivi offerti; tali importi saranno inclusi nei contratti stipulati da Sogei e da Consip, in proporzione alle quantità massime previste per ciascun contratto, come dettagliato nel capitolo 4.3.

Il servizio di supporto specialistico sarà remunerato mediante la corresponsione di importi mensili calcolati come prodotto delle tariffe giornaliere offerte per le quantità di giornate effettivamente erogate nel periodo di riferimento. Per ciascun periodo di riferimento la fatturazione sarà subordinata all'approvazione del consuntivo attività da parte della Committente.