

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 63 DEL D. LGS. N. 50/2016,
FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO IL RINNOVO DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE PER SISTEMI CONOSCITIVI SAP-BO - ID 2231**

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 Definizioni	3
1.2 Lingua	4
1.3 Riservatezza.....	4
2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI	5
2.1 Oggetto e Durata della Fornitura	5
2.2 Prodotti	5
2.3 Servizio di Manutenzione.....	6
2.4 Reinstatement.....	8
2.5 Verifica di Conformità	8
3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....	10
3.1 Responsabile della Fornitura.....	10
3.2 Modalità di Comunicazione	10
3.3 Rapporto di Partnership con SAP	10



1. PREMESSA

Il presente documento definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per la fornitura del Servizio di Manutenzione di Sistemi Conoscitivi basati su tecnologia SAP-Business Objects Sistemi Conoscitivi realizzati da Sogei per diverse amministrazioni/dipartimenti (RGS, DAG, DF, Agenzia per la Coesione Territoriale).

Le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi della Fornitura. Ciò implica che il mancato rispetto in fase di esecuzione rappresenta un inadempimento contrattuale che sarà sanzionato con le apposite azioni previste dal Contratto.

Si precisa che tutti i termini previsti dal presente documento sono da intendersi “solari”, ove non diversamente stabilito.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di seguito elencati viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Committente o Sogei:** la Sogei S.p.A., committente e beneficiaria della Fornitura;
- **Consip:** la Consip S.p.A., che, in qualità di stazione appaltante, affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Sogei S.p.A. e l'Impresa, che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la Fornitura;
- **Data di Stipula:** data in cui il Contratto oggetto della presente iniziativa di acquisizione viene firmato dalle parti, in particolare la data di sottoscrizione da parte della Sogei;
- **Data di Avvio delle Attività:** data a partire dalla quale hanno inizio le attività contrattuali, che, se non diversamente concordata fra Committente e Impresa, coincide con la Data di Stipula;
- **Data di Accettazione:** data in cui la Committente accetta l'erogazione del servizio, in seguito alla verifica di conformità delle relative modalità di erogazione;
- **Direttore dell'esecuzione o DDE:** la persona individuata dalla Committente come interlocutore dell'Impresa per tutte le attività contrattuali;
- **Fornitore o Impresa:** l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto;
- **Fornitura:** il complesso delle attività descritte nel presente documento;
- **Malfunctionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software 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 rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Prodotto software:** ciascun componente della suite SAP-BO posseduto e utilizzato dalla Committente, come dettagliato nel paragrafo 2.2;
- **Responsabile della Fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore della Committente e responsabile di tutte le attività contrattuali.



1.2 LINGUA

La lingua utilizzata per tutte le attività e la documentazione relative al presente Appalto sarà la lingua italiana.

1.3 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra l'Impresa e la Committente sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi della stessa Committente.

L'Impresa non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software ricevuti da Sogei o prodotti specificatamente per i servizi oggetto del presente Capitolato al di fuori delle attività oggetto del presente Appalto.



2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DEI SERVIZI

2.1 OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

L'oggetto della Fornitura della presente procedura è costituito dal servizio di Manutenzione di Sistemi Conoscitivi basati su SAP-Business Objects con riferimento ai prodotti software elencati nel successivo paragrafo 2.2.

Le caratteristiche del servizio sono illustrate nei paragrafi seguenti.

Il Contratto che verrà stipulato fra la Committente e l'Impresa avrà efficacia a decorrere dalla stipula, fino allo spirare di **36 mesi** dalla Data di Avvio delle Attività (vedi par. 1.1 *Definizioni*).

La Committente si riserva la facoltà di prorogare, nei limiti e le modalità definite all'art. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016, la durata del contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente.

Inoltre, entro lo scadere dei 12 e dei 24 mesi contrattuali la Committente effettuerà un assessment volto a determinare se si siano verificate condizioni tecniche per la dismissione dei prodotti installati o per la riduzione del loro dimensionamento, a titolo esemplificativo e non esaustivo: a seguito di migrazione a un diverso prodotto.

A seguito di tale assessment, la Committente potrà, a suo insindacabile giudizio, recedere dal presente contratto ovvero ridurne il dimensionamento, come disciplinato dal contratto, nell'articolo relativo al Recesso.

2.2 PRODOTTI

Nella tabella che segue sono riportati i prodotti software che afferiscono ai Sistemi Conoscitivi interessati dalla Fornitura oggetto della presente procedura, per i quali alla conclusione del precedente contratto Sogei è divenuta 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.

La presente acquisizione riguarda il Servizio di Manutenzione e non prevede ulteriori installazioni.

Codice	Prodotto	Metrica	Quantità
7017879	SAP Business Objects Business Intelligence Platform (CS)	Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate	33
7017882	SAP Business Objects Web Intelligence (CS)	Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate	33
7017885	SAP Business Objects Dashboards (CS)	Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate	15
7017886	SAP Business Objects Explorer (CS)	Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate	6
7017881	SAP Crystal Reports (CS)	Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate	27
7011362	BA&T SAP Business Objects Planning & Cons. Vers. Microsoft Platform (BPC)	Dipendenti (blocchi di 500)	2

Classificazione del documento: Consip Public

Pag. 5 di 11



7016791	SAP Predictive Analytics Modeler	Utenti	2
7016792	SAP Predictive Analytics Suite for non-HANA	Core	4
7018634	SAP Lumira Desktop Edition	Istanze in produzione a utenti illimitati	1
7018573	SAP Business Objects Lumira Server for BI Platform	Istanze in produzione a utenti illimitati	1

N.B. la tabella si riferisce esclusivamente agli ambienti di produzione, dato che le manutenzioni per eventuali installazioni su ambienti non produttivi (sviluppo o collaudo) si ritengono comprese nel canone degli ambienti produttivi.

2.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il Servizio di Manutenzione, oggetto della presente Fornitura, si compone della manutenzione evolutiva e dell'assistenza e manutenzione correttiva.

La manutenzione evolutiva, a titolo esemplificativo e non esaustivo, comprende:

- L'invio di migliorie, riparazioni e aggiornamenti dei prodotti, comprensivi della relativa documentazione. In tale ambito, 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.
- L'invio delle nuove versioni dei prodotti installati che si rendano disponibili, corredate della relativa documentazione, previa richiesta scritta della Committente, la quale, peraltro, avrà la facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare a usare le versioni precedentemente installate.

Il Fornitore dovrà garantire alla Committente la pronta disponibilità delle nuove release e degli aggiornamenti dei prodotti installati, dando tempestiva informazione all'indirizzo asset_sw@sogei.it, entro 30 giorni dalla loro immissione sul mercato, circa i cambiamenti e le migliorie che sono stati introdotti e le relative modalità di funzionamento e fruizione.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione della Committente un elenco contenente i dati identificativi di quanto rilasciato, che dovrà essere inviato alla stessa casella postale asset_sw@sogei.it.

Di seguito si riporta il tracciato record a cui l'Impresa dovrà attenersi per l'invio di tali dati:

Repertorio Contratto	Produttore	Nome licenza	Quantità	Unità di misura	Versione	Sistema operativo	Part number

L'assistenza e manutenzione correttiva comprende ogni prestazione atta a eliminare eventuali malfunzionamenti dei prodotti SAP-BO oggetto del servizio.



Nello specifico è richiesto il servizio SAP Enterprise Support che dovrà essere erogato senza soluzione di continuità: in particolare, dovrà essere messo a disposizione della Committente il servizio di “Support Advisory Center”, disponibile 7 giorni su 7, 24 ore al giorno. Inoltre, il servizio comprende a titolo esemplificativo e non esaustivo l'accesso a: SAP Notes, SAP Service Marketplace, SAP Note Assistant.

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

La comunicazione dei malfunzionamenti avverrà tramite sito messo a disposizione dall'Impresa o attraverso chiamata telefonica o e-mail ai recapiti indicati per lo scopo (paragrafo 3.2).

A fronte di una richiesta di assistenza comunicata dalla Committente attraverso uno dei suddetti canali, il Fornitore dovrà tracciare su un proprio sistema di trouble ticketing la richiesta di assistenza tecnica (Service Request) e comunicare via e-mail alla Committente 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.

I livelli di servizio sono definiti come conseguenza della gravità degli eventuali malfunzionamenti; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Livello di Severità 1** – Sistema fermo: indica un serio danno che provochi l'impossibilità di far funzionare il sistema di produzione o l'interruzione sostanziale di applicazioni critiche;
- **Livello di Severità 2** – Sistema degradato: indica la condizione in cui il sistema è operativo, ma si riscontrano malfunzionamenti che provocano l'indisponibilità di importanti funzioni in produzione;
- **Livello di 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 o malfunzionamenti che causano la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative.

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

Ricevuta la segnalazione di cui sopra, l'Impresa si obbliga a prendere in carico il problema, comunicando via mail alla Committente il relativo numero di ticket, entro i termini di seguito riportati:

- **Livello di Severità 1:** entro 1 ora;
- **Livello di Severità 2 e 3:** entro 4 ore lavorative.

Una volta preso in carico, il Fornitore dovrà provvedere a eliminare i difetti di funzionamento dei prodotti ovvero fornire indicazioni alla Committente in ordine alle modalità atte al superamento delle problematiche manifestatesi.

I tempi per il ripristino del corretto funzionamento dovranno rispettare i seguenti termini perentori:



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

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 del malfunzionamento 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. La messa a disposizione della risoluzione del problema segnalato dovrà essere notificata anticipatamente per concordarne le modalità di rilascio.

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.

2.4 REINSTATEMENT

All'avvio delle attività contrattuali, l'Impresa dovrà garantire alla Committente la pronta e piena disponibilità di tutti gli aggiornamenti dei prodotti specificati nel paragrafo 2.2 intervenuti dalla data di conclusione del precedente contratto fino all'attivazione del presente non ancora installati negli ambienti della Committente, che saranno forniti e installati nelle modalità e nei tempi che Impresa e Committente concorderanno successivamente alla stipula del Contratto.

Per aggiornamenti si intende quanto specificato nel precedente paragrafo 2.3 relativamente a quanto compreso nella manutenzione evolutiva.

2.5 VERIFICA DI CONFORMITÀ

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

A tal fine l'Impresa dovrà produrre, su base trimestrale, opportuna reportistica, in cui, per ogni segnalazione di malfunzionamento intercorsa nel trimestre di riferimento, dovranno essere riportati tutti gli elementi temporali necessari alla valutazione dell'erogazione del



servizio (es: livello di severità, data e ora di apertura segnalazione, data e ora di presa in carico, data e ora di messa a disposizione della soluzione, data e ora di chiusura, eventuali contatti intercorsi con la Committente, etc.).



3. GESTIONE DELLA FORNITURA

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

L'Impresa comunicherà a Sogei, prima della stipula del Contratto, il nominativo del Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Capitolato Tecnico, con la responsabilità di gestire tutte le problematiche tecniche e contrattuali legate al corretto svolgimento della Fornitura, affinché la Sogei, nella persona del proprio Direttore dell'esecuzione, possa farvi riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi descritti nel presente documento.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti dalla Committente.

Sarà cura del Responsabile della Fornitura curare la gestione amministrativa del Contratto e delle connesse attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Al fine di assicurare il coordinamento delle attività di manutenzione, il Responsabile della Fornitura dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione delle attività connesse ai servizi richiesti.

L'impiego del Responsabile sarà remunerato attraverso i canoni previsti per il Servizio di Manutenzione e non determinerà alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Congiuntamente al nominativo del Responsabile della Fornitura, l'Impresa dovrà comunicare a Sogei i recapiti (numero di telefono, indirizzo e-mail, sito web) ai quali potrà essere inviata ogni segnalazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, comunicando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche.

3.3 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 possieda un rapporto di partnership con SAP nell'ambito del quale sia prevista una collaborazione per i servizi di manutenzione tale da garantire l'accesso 24h 7 giorni su 7 al servizio di "Support Advisory Center" a copertura per incidenti di severità 1.

Tale rapporto dovrà essere dimostrato, 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.