

ALLEGATO 2

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 63 DEL D. LGS. N. 50/2016,
FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO PER IL RINNOVO DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE PER SISTEMI CONOSCITIVI SAP-BO PER CONSIP - ID 2287**



INDICE

1. PREMESSA.....	3
1.1 Definizioni	3
1.2 Contesto	4
1.3 Lingua	4
1.4 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	5
2.4 Restatement.....	8
2.5 Verifica di Conformità	8
3. GESTIONE DELLA FORNITURA.....	9
3.1 Responsabile della Fornitura.....	9
3.2 Modalità di Comunicazione	9
3.3 Rapporto di Partnership con SAP	9



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 nell'ambito del Sistema Informativo a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. (sistema di e-procurement) realizzato da Consip.

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 Consip:** la Consip S.p.A., sia in qualità di committente e beneficiaria della Fornitura, sia in qualità di stazione appaltante che affida la Fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto:** il contratto, che verrà stipulato tra la Consip 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 Consip;
- **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 CONTESTO

La presente procedura di acquisizione viene svolta da Consip per rispondere alla propria necessità di usufruire del servizio di manutenzione per i Sistemi Conoscitivi basati su prodotti SAP-Business Objects attualmente in uso.

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.

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 e 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.

Si riporta di seguito il numero di utenti e il numero di oggetti di BI in esercizio.

UTENTI	REPORT WEBI	BI WORKSPACE	XCELSIUS/DASHBOARD
684	19.894	150	362

1.3 LINGUA

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

1.4 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 Consip 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 dei Sistemi Conoscitivi basati su SAP-Business Objects nell'ambito dei progetti elencati nel precedente paragrafo 1.2 e 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 stipula.

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.

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 Consip 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.

Codice	Prodotto	Metrica	Quantità
7017879	SAP Business Objects Business Intelligence Platform (CS)	Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate	1
7017882	SAP Business Objects Web Intelligence (CS)	Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate	1
7017885	SAP Business Objects Dashboards (CS)	Istanze in produzione a sessioni concorrenti illimitate	1

N.B. la tabella riporta esclusivamente le quantità installate negli ambienti di produzione, essendovi ricomprese anche le manutenzioni per eventuali installazioni su ambienti non produttivi (sviluppo o collaudo).

2.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il Servizio di Manutenzione 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, 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.

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, ad esclusione del servizio di assistenza a fronte di malfunzionamenti di severità 1 che dovrà essere attivo h24x365.

La comunicazione dei malfunzionamenti avverrà alternativamente 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 errori che incidono sulla sua piena utilizzabilità o malfunzionamenti che causano la mancata disponibilità di caratteristiche poco significative.

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:** entro 4 ore lavorative.

Una volta presa in carico la segnalazione, il Fornitore dovrà provvedere a ripristinare la funzionalità dei prodotti software ovvero fornire indicazioni alla Committente in ordine alle modalità atte al superamento delle problematiche manifestatesi.

Ai fini del ripristino è ammessa anche una soluzione temporanea, che permetta alla Committente di riprendere l'utilizzo dei prodotti, purché seguita dalla correzione definitiva del malfunzionamento, al fine di evitare che lo stesso si riverifichi successivamente.

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

Il ripristino delle funzionalità nonché la correzione definitiva dei malfunzionamenti potranno essere realizzati attraverso tutte le tecniche possibili (patch, fix temporanee, individuazione workaround, etc.) e dovranno, nel 100% dei casi, rispettare i seguenti termini perentori:

- **Livello di Severità 1:**
 - ripristino della funzionalità entro 4 ore solari dalla presa in carico del problema
 - correzione definitiva del malfunzionamento entro 1 giorno lavorativo dal ripristino;
- **Livello di Severità 2:**
 - ripristino della funzionalità entro 8 ore lavorative dalla presa in carico del problema
 - correzione definitiva del malfunzionamento entro 2 giorni lavorativi dal ripristino.

Per tutte le attività incluse nel servizio di manutenzione, siano esse riferite alla fornitura di nuove versioni, migliorie, riparazioni e aggiornamenti dei prodotti, siano esse riferite all'eliminazione dei malfunzionamenti, il Fornitore, successivamente all'invio di quanto previsto, dovrà garantire al personale della Committente (e/o di terzi indicati allo scopo dalla medesima Committente) il massimo supporto per la corretta installazione e messa in esecuzione di quanto fornito.

Tale supporto verrà fornito da remoto negli orari e modalità precedentemente indicati per il servizio di assistenza e manutenzione, eventualmente anche tramite il coinvolgimento della casa madre, nell'ambito del SAP Enterprise Support precedentemente citato.

Di conseguenza, le suddette attività, ovvero la fornitura di nuove versioni, migliorie, riparazioni e aggiornamenti dei prodotti e l'eliminazione dei malfunzionamenti, si intendono concluse solo al termine della verifica della corretta installazione e dell'avvenuta eliminazione del malfunzionamento segnalato, svolta congiuntamente da Committente (o terzi da essa incaricati) e Impresa nell'ambito di tale supporto.

Ai fini della misurazione dei livelli di servizio precedentemente indicati, quindi, l'invio nei tempi dovrà poi essere seguito da specifica comunicazione di chiusura dell'intervento



effettuata dalla Committente all'Impresa tramite l'indirizzo e-mail di cui al successivo paragrafo 3.2., mentre nel caso in cui la Committente verifichi la mancata risoluzione dell'anomalia a seguito dell'installazione dell'aggiornamento i tempi si intenderanno riaperti.

2.4 RESTATEMENT

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 pena l'applicazione di penali, 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 Consip, alla 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 Consip, 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 Consip 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 prestazioni assicurando costantemente alla Committente che le stesse siano rese sotto il coordinamento della casa madre 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" per la 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.