



Capitolato Tecnico

Rinnovo del servizio di manutenzione delle licenze software SAP nell'ambito Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni

N. AFFIDAMENTO: ICT035CS24

CIG: B21BB05996



Sommario

1	INTRODUZIONE	3
2	OGGETTO DELL'APPALTO	4
	2.1 Consistenza delle licenze	4
	2.2 Attivazione del servizio	5
3	DURATA DELL'APPALTO	6
4	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	7
	4.1 Livelli di servizio	7
	4.2 Penali	7



1 INTRODUZIONE

L'appalto ha per oggetto l'acquisizione del servizio di manutenzione di tipo "Enterprise Support" per le licenze dei prodotti SAP (ambito ERP) di cui ACI Informatica è titolare e che esercisce on premises.

La manutenzione *SAP Enterprise Support* è il tipo di manutenzione previsto da ACI Informatica per garantire un livello elevato di assistenza e supporto. Questo tipo di manutenzione, infatti, è caratterizzato da diversi servizi e vantaggi chiave volti a garantire il funzionamento ottimale dei sistemi SAP, oltre a supportare l'innovazione e la trasformazione digitale dell'Ente. In particolare, di seguito sono riportate le principali caratteristiche del servizio:

1. **Accesso 24/7 al Supporto SAP:** accesso continuo al supporto per risolvere rapidamente eventuali problemi critici che possono incidere sulle operazioni aziendali.
2. **Servizi Proattivi:** una gamma di servizi proattivi per identificare e mitigare i rischi prima che possano influenzare negativamente l'ambiente SAP di ACI Informatica.
3. **Supporto per l'Innovazione:** consulenza e supporto per l'adozione di nuove tecnologie e soluzioni SAP, per aiutare ACI Informatica a rimanere competitiva attraverso l'innovazione.
4. **Formazione e Risorse Educative:** accesso a risorse formative, workshop e seminari per migliorare le competenze e le conoscenze del personale IT e degli utenti finali sulle soluzioni SAP.
5. **Quality Checks e Continuous Improvement:** quality checks regolari e servizi di continuous improvement per assicurare che i sistemi SAP siano sempre configurati per le prestazioni ottimali.

2 OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto dell'appalto è il servizio di manutenzione "SAP Enterprise Support" per le licenze SAP (ambito ERP) di ACI Informatica per il periodo che decorre dalla data di sottoscrizione del contratto al 31/12/2026.

Le caratteristiche del servizio di manutenzione richiesto ed i relativi SLA sono quelli definiti e previsti da SAP per la tipologia di supporto richiesto, che definiamo per semplicità "servizio ufficiale".

Per la mancata risoluzione di eventuali situazioni di controversia relative alle specifiche di una o più funzionalità o mancato rispetto degli SLA contrattualmente previsti, si farà riferimento diretto a SAP.

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato unicamente da soggetti che siano partner SAP appositamente certificati per la vendita e l'erogazione del servizio. Il tipo di partnership richiesto è almeno "Solution Sales".

2.1 Consistenza delle licenze

Con riferimento alla data di pubblicazione del presente bando, le licenze SAP oggetto della richiesta di rinnovo del servizio di manutenzione sono riepilogate nella tabella seguente:

#	Codice	Prodotto	Quantità
1	ERP_PACKAGE	ERP Package	1
2	7003013	Developer User	10
3	7003012	Professional User	233
4	7003014	Limited Professional User	353
5	7003274	Interactive Forms based on Adobe - enable the Enterprise	380
6	7018942	Document Compliance	13
7	7020279	Digital Access	1950
8	7018065	HANA SAP Application Software	1
9	7018639	SAP S/4HANA Financial, cash management	1
10	7018538	SAP S/4HANA Enterprise Management for ERP customers	2
11	7018066	SAP HANA	2
12		SAP BPC, version for SAP BW/HANA, professional edition	20
13		SAP BPC, version for SAP BW/HANA, standard edition	30
14		SAP Disclosure Management, professional edition	3
15		SAP Disclosure Management, standard edition	3

La consistenza delle licenze potrebbe cambiare durante il periodo di validità del contratto, in aumento (acquisizione di nuove licenze) o diminuzione (eventuale dismissione di licenze non utilizzate): in occasione di ogni rinnovo annuale, l'aggiudicatario, entro e non oltre il mese precedente alla data di scadenza dell'annualità in corso, dovrà richiedere ad ACI Informatica l'aggiornamento della consistenza delle licenze.



Nel caso di variazione della consistenza delle licenze, l'aggiudicatario dovrà comunicare ad ACI Informatica il nuovo valore del servizio di manutenzione che, per l'anno oggetto di rinnovo ed eventuali successivi, sarà il nuovo valore annuale della manutenzione.

Nel caso di invarianza della consistenza delle licenze rispetto all'anno precedente, il servizio di manutenzione dovrà essere rinnovato alle medesime condizioni economiche dell'anno precedente (per le annualità successive) o al valore inizialmente offerto.

Il valore annuale del servizio di manutenzione non può superare il 22% della base di manutenzione delle licenze sopra riportate.

Al fornitore può essere riconosciuto, infine, un adeguamento del valore economico del servizio di manutenzione nel caso in cui SAP applichi, nel corso di validità del contratto, la clausola di adeguamento ISTAT. Questa circostanza deve essere opportunamente documentata dall'aggiudicatario. Infine, tale circostanza può verificarsi solamente per i rinnovi relativi alle due annualità successive alla prima.

2.2 Attivazione del servizio

L'aggiudicatario, entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto per la manutenzione 2024, entro il 20/12/2024 per la manutenzione 2025 ed entro il 19/12/2025 per la manutenzione 2026, dovrà attivare il servizio di manutenzione presso SAP e darne evidenza formale ad ACI Informatica, insieme ai riferimenti utili per l'erogazione del servizio e ai contatti per l'assistenza tecnico/operativa e commerciale. La registrazione delle fatture ovvero il loro pagamento è condizionato alla formalizzazione delle evidenze di cui sopra.

Inoltre, entro 15 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, l'aggiudicatario dovrà completare i seguenti passaggi per l'attivazione operativa del servizio:

- Setup del sistema e accesso
 - Accesso ai sistemi SAP: ottenere l'accesso ai sistemi di supporto di SAP necessari per gestire le richieste di assistenza, inclusi SAP Solution Manager e SAP One Support Launchpad;
 - Configurazione di SAP Solution Manager, per connettersi ai sistemi del cliente. Questo strumento è essenziale per la gestione proattiva dei servizi e il monitoraggio.
- Attivazione del Servizio
 - Registrazione del cliente nel sistema SAP Support Portal per assicurare che abbia accesso al supporto,
 - Attivazione del supporto: attivare specificamente SAP Enterprise Support per il cliente, assicurando che tutte le componenti necessarie siano attive e configurate.



3 DURATA DELL'APPALTO

Il servizio di manutenzione oggetto dell'appalto ha una durata che decorre dalla data di sottoscrizione contratto fino al 31/12/2026.

4 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

4.1 Livelli di servizio

Sono previsti, durante lo svolgimento del contratto, i seguenti livelli di servizio:

- L1: attivazione della manutenzione 2024 entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto come previsto al par. 2.2
- L2: attivazione della manutenzione 2025 entro il 20/12/2024 come previsto al par. 2.2
- L3: attivazione della manutenzione 2026 entro il 19/12/2025 come previsto al par. 2.2
- L4: attivazione operativa del servizio entro 15 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto come previsto al par. 2.2
- L5: tempo di presa in carico dei ticket previsto dalla manutenzione SAP Enterprise Support

4.2 Penali

A fronte degli SLA sopra definiti sono individuate le seguenti penali:

Penale	SLA collegato	Descrizione Penale
P1	L1, L2, L3, L4	<p>Per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'attivazione della manutenzione per le annualità 2024, 2025, 2026, ovvero per l'attivazione operativa del servizio, all'aggiudicatario sarà applicata una penale calcolata come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per i primi 5 giorni, € 250,00 per ogni giorno di ritardo • Per i giorni dal 6° al 10°, € 500,00 per ogni giorno di ritardo • Per tutti i giorni dall'11°, € 1.000,00 per ogni giorno di ritardo
P2	L5	<p>Per ogni ora lavorativa di ritardo nella presa in carico dei ticket rispetto allo SLA definito da SAP, all'aggiudicatario sarà applicata una penale calcolata come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per le prime 4 ore, € 20,00 per ogni ora di ritardo • Per le ore dalla 5^ alla 12^, € 35,00 per ogni ora di ritardo • Per tutte le ore dalla 13^, € 50,00 per ogni ora di ritardo