

GARA n. 07/2013

Procedura aperta ai sensi degli artt. 3, comma 37, e 124 del D. Lgs. 163 del 2006 ss.mm.ii. per l'affidamento del Servizio di supporto tecnico annuale per software SAP.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO

Con riferimento alla procedura aperta avente ad oggetto l'affidamento del Servizio di supporto tecnico annuale per software SAP., sono pervenute le seguenti richieste di chiarimento:

Richiesta 1: Capitolato Tecnico, Cap. 3 – “Oggetto del servizio”: Costituisce oggetto del presente appalto il servizio di supporto tecnico, come descritto nei paragrafi successivi, del software SAP già acquistato dal GME e costituito dalle licenze di cui alla seguente tabella (pag. 7).

Si richiede di confermare che l'ambito non comprende la fornitura di licenze per i prodotti ed in numero indicati nella tabella di pag. 7.

Risposta n. 1:

Si conferma che l'ambito non comprende la fornitura di alcuna licenza software.

Richiesta 2: Capitolato Tecnico, Cap. 3 – “Oggetto del servizio”: Costituisce oggetto del presente appalto il servizio di supporto tecnico, come descritto nei paragrafi successivi, del software SAP già acquistato dal GME e costituito dalle licenze di cui alla seguente tabella (pag. 7).

Si richiede di esplicitare, a fronte della tabella che riporta le licenze, quali software sono in ambito.

Risposta n. 2:

Tutti i software indicati nella tabella al punto 3 del capitolato possono essere oggetto di richieste di supporto da parte del GME.

Richiesta 3: Capitolato Tecnico, Cap. 3 – “Oggetto del servizio”: Costituisce oggetto del presente appalto il servizio di supporto tecnico, come descritto nei paragrafi successivi, del software SAP già acquistato dal GME e costituito dalle licenze di cui alla seguente tabella (pag. 7).

Si richiede di esplicitare per ciascuno dei software in ambito:

- Versione
- Moduli implementati/utilizzati
- Anno di Go-Live
- Numero di utenti per modulo
- Numero di Utenti di riferimento per modulo (KeyUser)

- Numero di ticket e spaccatura per modulo e priorità
- Stato della documentazione delle funzionalità standard implementate (customizzazione, processi), ...
- Stato della documentazione delle funzionalità custom implementate (report, transazioni, varianti, ...)
- Stato della manualistica utente.

Risposta n. 3:

Il GME non può prevedere con certezza quali e quanti ticket aprirà sui prodotti in produzione. Fermo restando il diritto del GME di aprire un numero di ticket illimitati, qualora necessario, a mero titolo indicativo si stima che complessivamente non si apriranno più di 60 richieste di supporto su base annuale; con riferimento alla priorità, si ritiene che complessivamente non più del 20% delle richieste di supporto aperte saranno Very High. I key user dispongono di un elevato know-how e di manuali utente per l'utilizzo della maggior parte delle funzionalità.

PRODOTTI	Utenti	Key User	Versione	Moduli Implementati	Go Live
SAP ERP	45	8	ECC 6.0	Attualmente FI-AA-CO-MM In prospettiva potenzialmente tutti i moduli resi disponibili dalle licenze acquistate dal GME	2005
SAP Business Object BI Suite	26	8	XIR4	Tutti i prodotti della suite	2013
SAP BPC Microsoft For	22	8	7.5 (in prospettiva 10.0)	Tutto il prodotto	2013

Richiesta 4: Capitolato Tecnico, Cap. 4.1 – “Help Desk di 1° Livello”: (...) L’operatore di Help Desk provvederà a prendere in carico la richiesta di assistenza del GME, attraverso un Sistema di Service Desk (...).

Si richiede di confermare che:

- non è prevista alcuna fornitura di sistema di Service Desk inteso come Trouble Ticketing Tool
- il sistema di Service Desk può essere istanziato tramite una serie di indirizzi mail personalizzati.

Risposta n. 4:

Il GME richiede di poter aprire ticket secondo le modalità definite dal fornitore, che dovranno, comunque, ricomprendere le seguenti possibilità:

- Numero telefonico per assistenza;
- Indirizzo mail per assistenza;

- c. Portale web per l'apertura di ticket;
d. Ricerca di note sap al fine di ridurre il numero di ticket aperti.

Richiesta 5: Capitolato Tecnico, Cap. 4.4 – “SAP Enterprise Support”.

Si richiede di confermare che tale servizio è inteso come segnalazione proattiva a GME della disponibilità di:

- Nuove Release delle Soluzioni
- Support Packages, EHP
- Aggiornamenti tecnologici a supporto di Sistemi operativi e database di terze parti
- Processi e tools di software change management (Sap Solution Manager)
- Nuove Best Practices per SAP System Administration e SAP Solution Operations (SAP Solution Manager).

Risposta n. 5:

Il GME richiede di poter scaricare il software licenziato, gli aggiornamenti dello stesso e la documentazione resa disponibile da SAP. Sebbene gradite, non sono richieste al fornitore segnalazioni in merito alla disponibilità delle stesse.

Richiesta 6: Capitolato Tecnico, Cap. 4.5 – “Service Level Agreement”: (...)Il fornitore, limitatamente alle richieste di supporto con priorità Very High, disporrà di quattro ore per fornire una soluzione (...).

Si richiede di confermare che il limite massimo di 4 ore per la fornitura della soluzione non è applicabile al caso in cui il ticket è inoltrato a SAP (attivazione dell’Help Desk di 3° livello), dato che in questo caso i tempi di risposta sono dettati da SAP stessa.

Risposta n. 6:

Le quattro ore non comprendono i tempi necessari per l'acquisizione delle informazioni propedeutiche alla risoluzione del problema e/o per predisporre l'accesso al sistema qualora necessario. Sulla base di quanto riportato nel SAP Enterprise Support, il supporto SAP nel caso di richieste di supporto VERY HIGH, prevede 4 ore per la fornitura di una soluzione, un work around o un piano di azione per la risoluzione del problema. Dal momento che il GME richiede l'avvenuta iscrizione al servizio SAP Enterprise Support, si ritiene che il fornitore possa mantenere le 4 ore a partire dal momento in cui la richiesta di supporto viene presa in carico da SAP.