

## GARA n. 02/2014

**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 triennale per software SAP.**

### RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI CHIARIMENTO

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

**Richiesta 1:** Si chiede di confermare che si possa ricorrere all'istituto dell'avvalimento per soddisfare il requisito di cui al bando di gara Sezione III lettera d): "avere i diritti per l'erogazione del servizio di manutenzione SAP in Italia o essere un partner Value Added Reseller certificato da SAP per l'erogazione del servizio di manutenzione SAP".

#### Risposta n. 1:

È possibile ricorrere all'istituto dell'avvalimento per soddisfare il requisito di cui al bando di gara Sezione III lettera d), purché ne sussistano le condizioni e secondo le modalità previste dall'art. 49 del D. Lgs. 163 del 2006 ss.mm.ii., che il GME verificherà alla luce della documentazione presentata in sede di gara.

\*\*\*

**Richiesta 2:** Capitolo 3. Oggetto del Servizio. Pagina 6/11 tabella 1 – elenco Licenze.

Tra le licenze, ce ne sono 3 inerenti SAP Solution Manager.

E' installato il SAP Solution Manager o dobbiamo installarlo? Oppure utilizziamo il Solution Manager di proprietà del VAR che si aggiudica l'appalto?

#### Risposta n. 2:

Dovrà essere utilizzato il Solution Manager del fornitore aggiudicatario, resta inteso che ogni onere derivante dalla configurazione dell'ambiente è a carico del fornitore.

\*\*\*

**Richiesta 3:** Capitolo 4. Descrizione e Modalità di svolgimento del servizio di supporto Tecnico. Pagina 7/11 punto 4.

- a) Si utilizzerà la S-User di GME? O Bisogna utilizzare le credenziali del VAR per conto di GME?
- b) Quanti programmi custom sono presenti nel sistema?
- c) Sarà fornita la documentazione di eventuali programmi custom?

#### Risposta n. 3:

- a) GME predisporrà una S-User ad hoc per il fornitore aggiudicatario sul marketplace SAP.

- b) Indicativamente il numero di programmi custom è pari a circa 100.
- c) Il GME metterà a disposizione, ove presente, la documentazione dei programmi custom.

\*\*\*

**Richiesta 4:** Capitolo 4. Descrizione e Modalità di svolgimento del servizio di supporto Tecnico. Pagina 8/11.

- a) La possibilità di aprire i ticket secondo le seguenti modalità:
- Numero telefonico
  - Indirizzo mail per assistenza
  - Portale web per apertura di ticket
  - Ricerca di note SAP al fine di ridurre al minimo il numero di ticket aperti
- sono modalità alternative o devono essere presenti tutte?
- b) Il servizio è erogabile da remoto?
- c) Nel caso di remotizzazione, che modalità di accesso viene richiesta? (Vpn, altro)

**Risposta n. 4:**

- a) Il fornitore dovrà permettere:
- la ricerca di note SAP
  - l'apertura di un ticket mediante un numero di telefono e a scelta del fornitore
  - l'apertura di un ticket mediante un indirizzo email e/o
  - un portale web per l'apertura dei ticket.
- b) Sì, utilizzando le modalità richieste dal GME.
- c) Vpn.

\*\*\*

**Richiesta 5:** Capitolo 4.1 Help Desk di 1 livello. Pagina 9/11.

Per le richieste classificate Very High, deve essere garantito il supporto anche al di fuori dell'orario lavorativo. Tale richiesta deve essere presa in carico entro 1h dall'apertura del ticket.

Tutte le richieste pervenute con orario maggiore delle 17:00 e entro le 18:00, possono essere risolte dal mattino successivo ovvero dall'inizio dell'orario di lavoro del servizio?

**Risposta n. 5:**

No. I ticket classificati come Very High devono essere presi in carico ed inviati a SAP, entro un'ora dall'apertura del ticket senza vincolo di orario, come previsto espressamente al punto 4.1 del Capitolato tecnico.

\*\*\*

**Richiesta 6:** Capitolo 4.5 Service Level Agreement. Pagina 10/11.

Tutte le richieste con priorità inferiore alla Very High che potrebbero pervenire con orario maggiore delle 14:00 e entro le 18:00, possono essere risolte dal mattino successivo ovvero dall'inizio dell'orario di lavoro del servizio?

**Risposta n. 6:**

Il fornitore dovrà prendere in carico le richieste inferiori a Very High entro 4 ore lavorative (9-18); pertanto, ad esempio, un ticket aperto alle 15:00 dovrà essere preso in carico entro le 10:00 del giorno lavorativo successivo.

\*\*\*

**Richiesta 7:** Richieste Ulteriori.

- a) Sono escluse dal presente capitolato le correttive ad eventuali programmi custom al fine di risolvere un incident?
- b) Sono esclusi interventi in customizing per la risoluzione di un incident?
- c) Nel caso in cui si presenti la possibilità di effettuare delle correttive al fine di risolvere un incident, con quale modalità il supporto tecnico di helpdesk deve avvisare GME?

**Risposta n. 7:**

- a) Sì.
- b) Sì.
- c) Quando il fornitore inizierà ad erogare il servizio, saranno inviati i riferimenti (telefono ed email) per potersi interfacciare con il GME.

\*\*\*

**Richiesta 8:** Capitolato Tecnico, paragrafo 4.4

Si chiede di confermare che l'erogazione dell'Enterprise Support include il continuo monitoraggio di nuove release e/o support packages e/o enhancement packages e/o aggiornamenti con relativa analisi di impatti, fatta salva la implementazione degli stessi che seguirà le regole della Change Request.

**Risposta n. 8:**

Si conferma che l'erogazione dell'Enterprise Support include il continuo monitoraggio di nuove release e/o support packages e/o enhancement packages e/o aggiornamenti con relativa analisi impatti restando escluse l'implementazione degli stessi.

\*\*\*

**Richiesta 9:** Capitolato Tecnico, paragrafo 3 "Si precisa che, qualora GME dovesse acquistare nuove licenze di software SAP, successivamente alla sottoscrizione del contratto e per tutta la durata del medesimo, il GME si riserva la facoltà di affidare al soggetto aggiudicatario (...) servizi analoghi a quello del presente appalto, relativamente alle nuove licenze, per un importo massimo di Euro 9.750,00 (Euro novemilasettecentocinquanta/00)".

Si chiede di indicare, a titolo puramente esemplificativo, una stima della numerosità delle nuove licenze, considerando l'estensione temporale dei servizi richiesti.

**Risposta n. 9:**

Non è possibile per il GME effettuare una stima delle licenze che eventualmente verranno acquistate nel corso del triennio di validità del contratto.

Si precisa, comunque, che l'importo massimo stimato di 9.750,00 euro per servizi analoghi, è calcolata sul valore del servizio di manutenzione. Pertanto, non necessariamente tutte le eventuali nuove licenze acquisite dal GME dovranno essere oggetto di tale ulteriore servizio di manutenzione.