



Data di pubblicazione: 29/12/2022

Nome allegato: *All. 1 - Capitolato_Tecnico.pdf*

CIG: 957017456B;

Nome procedura: *Procedura ristretta, ai sensi dell'art. 61 del D.Lgs. n. 50/2016, svolta mediante il Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione (SDAPA), volta all'affidamento dei "Servizi Cloud SaaS per la piattaforma SAP Analytic Cloud for Planning".*

CAPITOLATO TECNICO

**Procedura celebrata attraverso il Sistema dinamico di acquisizione della
Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55
del D.Lgs. 50/2016, volta all'affidamento per l'acquisto della piattaforma
SAP Analytic Cloud for Planning attraverso servizi Cloud SaaS**

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

Indice

1.	PREMESSA	3
2.	OGGETTO E FINALITA' DELLA FORNITURA	4
3.	ELENCO DEI SERVIZI CLOUD	4
3.1.	Servizi Cloud Computing SaaS SAP Analytic Cloud.....	5
3.2.	Prima attivazione e collaudo della fornitura.....	5
4.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	6

1. PREMESSA

Al fine di garantire la gestione integrata del processo di **Programmazione e Consuntivazione Strategica**, l'Istituto ha necessità di sviluppare nuove funzionalità a supporto delle strutture Centrali attraverso la piattaforma **SAP Analytic Cloud for Planning**, piattaforma SaaS erogata in cloud che si integra direttamente con l'ecosistema SAP già presente in Istituto e con i suoi gestionali di business.

Le nuove funzionalità dovranno prevedere la predisposizione di apposite schede per la pianificazione dell'impiego di risorse umane ed economiche necessarie per la realizzazione di una specifica Attività Istituzionale o Progetto di cui la Struttura Centrale è corresponsabile. Le schede fungeranno anche da valido strumento di controllo della congruità della pianificazione attraverso la segnalazione dei casi in cui le risorse programmate sui progetti siano superiori o uguali alle risorse della Struttura.

Le nuove funzionalità dovranno supportare le strutture Centrali anche nella fase di Consuntivazione Strategica, attraverso la creazione di uno strumento per il caricamento della documentazione e degli elementi necessari alla consuntivazione delle attività assegnate.

Inoltre, le nuove funzionalità dovranno fornire ausilio alla DC Pianificazione e Controllo di Gestione nel processo di validazione della consuntivazione inserita, sulla base della documentazione prodotta.

Parimenti nell'ottica di supportare i processi decisionali e favorire la verifica di coerenza fra risorse ed obiettivi, l'utilizzo di SAP Analytic Cloud for Planning sarà altresì necessario per creare strumenti utili a consentire la gestione *end to end* delle fasi di **Integrazione del Ciclo di Bilancio**. Risulta infatti fondamentale, ai fini della predisposizione dei documenti di Bilancio, la completa informatizzazione dei sottostanti processi, i quali dovranno integrare le informazioni utili derivanti dalla programmazione strategica, dai piani annuali e pluriennali, dai fabbisogni e dall'assegnazione di budget. L'obiettivo, in buona sostanza, è predisporre apposite schede informatizzate atte a supportare il processo di programmazione dei fabbisogni di risorse economiche e finanziarie, anche suddiviso per stabile, delle Strutture Centrali, nonché implementare uno strumento di rilevazione dei fabbisogni per le strutture Centrali e Territoriali.

Da ultimo, risulta altresì fondamentale la creazione di un idoneo set di reportistica a supporto delle Strutture Centrali nelle attività di analisi, valutazione e monitoraggio delle risorse economico-finanziarie richieste e/o approvate.

2. OGGETTO E FINALITA' DELLA FORNITURA

Oggetto della presente fornitura, dettagliatamente descritta nel capitolo 3, è l'acquisto di servizi Cloud SaaS, presenti nel Catalogo dei Servizi Cloud della PA, all'interno dei quali sono contenute tutte le componenti applicative e di integrazione con l'ambiente operativo dell'Istituto della piattaforma SAP Analytics Cloud (SAC).

SAC è una piattaforma ideata per analizzare, pianificare ed effettuare previsioni all'interno di un unico ambiente in Cloud. La sua funzionalità principale è quella di fornire una fonte di informazioni unificata utilizzabile nei processi di analisi, aggregando i dati e trasformandoli in *insight* significativi al fine di consentire decisioni tempestive, efficaci e *data driven*.

La piattaforma SAC dovrà offrire le seguenti funzionalità:

- **Pianificazione collaborativa:** la possibilità di collaborare alla pianificazione e di automatizzare i flussi di lavoro, per esempio generando i task in base a una *driving dimension*;
- **Elaborazione dei dati usando Azioni e Trigger:** un sistema di automazione che permetta di creare azioni anche complesse, automatiche o semi automatiche, sulla base di parametri (i trigger) anche attraverso uno strumento visuale;
- **Strumenti di previsione avanzata:** implementati con strumenti di *Forecast, Rolling Forecast e Predictive Forecasting* che permettano di effettuare previsioni, di supporto ai processi decisionali basati su machine learning, analisi statistica e intelligenza artificiale.

Il sistema di SAC dovrà consentire l'accesso da parte del Personale dell'Istituto abilitato (ciascuno con profilo Standard o Professional) con la User istituzionale attraverso browser, via internet, in *Single Sign On*.

Il sistema dovrà consentire il raggiungimento dei seguenti benefici:

- **Unico Punto di Accesso e User Experience armonizzata ed innovativa** da parte di tutto il Personale dell'Istituto (valorizzazione di strumenti di *collaboration* e di utilizzo di strumenti *Mobile*);
- **Abilitare un sistema di Reporting** in grado di analizzare, in modo integrato, le diverse dimensioni e componenti dei processi sopra descritti;
- **Garanzia della Innovazione Continua** delle funzionalità del prodotto, attraverso upgrade di release che vengono periodicamente rilasciati dal Software Vendor e che consentono di mantenere il sistema sempre aggiornato, annullando il rischio di obsolescenza sia tecnica, che di processo.

3. ELENCO DEI SERVIZI CLOUD

Di seguito si riporta il dettaglio dei servizi richiesti in Public Cloud che verranno utilizzati per la realizzazione della piattaforma descritta precedentemente; tali servizi sono tutti presenti nel Catalogo dei servizi cloud per la PA qualificati da AgID.

3.1. Servizi Cloud Computing SaaS SAP Analytic Cloud

SAP Analytic Cloud, identificato all'interno del Cloud Marketplace AGID con **ID Scheda: SA-395**, è stato qualificato il 17/07/2019. Si riporta di seguito la descrizione del Servizio: *"è una soluzione di software-as-a-service (SaaS) di ultima generazione che consolida tutte le funzionalità analitiche per tutti gli utenti in un unico prodotto. Costruito sulla tecnologia resa disponibile dalla SAP Business Technology Platform, aiuta gli utenti a superare le sfide rappresentate oggi dai silos di dati diffusi in tutta l'organizzazione, con un approccio di tipo enterprise realizzato attraverso un'esperienza cloud pubblica e affidabile. Gli utenti possono utilizzare la componente di BI per accedere in tempo reale, preparare ed effettuare data blending direttamente dal browser. Utilizzando funzionalità di reporting e dashboard integrate, è possibile creare facilmente visualizzazioni e storie basandosi su ogni tipologia di dato e condividerla".*

All'interno di questa soluzione modulare l'Istituto acquisirà le seguenti componenti applicative:

Categoria Merceologica	Codice scheda (come da Catalogo dei Servizi Cloud della PA)	Denominazione commerciale	Marca	Unità di misura	Quantità annuale	Durata in anni
Servizi di Cloud Computing - SaaS	SA-395	SAC Sap Analytics Cloud Professional User (codice prodotto 8006116)	SAP	Utente	15	3
		SAC Sap Analytics Cloud Standard User (codice prodotto 8006115)	SAP	Utente	440	3

3.2. Prima attivazione e collaudo della fornitura

All'atto della finalizzazione dell'acquisto, l'Istituto riceverà dal Fornitore, secondo gli SLA indicati al capitolo 5, la prova della titolarità della sottoscrizione e i Termini d'Uso di SAP Cloud, nonché la procedura di prima attivazione.

Tale operazione, necessaria per la predisposizione del *tenant* SAP Cloud dedicato all'Istituto, si svolgerà come di seguito indicato:

- invio di mail da parte di SAP Cloud all'Istituto per l'invito all'attivazione;
- esecuzione della procedura di attivazione da parte dell'incaricato dell'Istituto;
- generazione della sottoscrizione cloud INPS ed invio da SAP Cloud delle credenziali di amministrazione della sottoscrizione.

La sottoscrizione SAP Cloud dovrà essere intestata al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), i cui riferimenti saranno comunicati dall'Istituto all'atto della sottoscrizione del Contratto.

La conclusione con successo della procedura di prima attivazione costituisce prova di collaudo della fornitura della sottoscrizione Cloud.

4. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Di seguito si riportano i livelli di servizio e le penali applicabili alla fornitura:

Componente	Livello di servizio	Modalità di misurazione	Modalità di verifica	Definizione base di calcolo	Penale
Attivazione sottoscrizione SAP Cloud	Fornire la sottoscrizione attivata entro 5 giorni lavorativi dalla firma del verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto	Giorni di ritardo rispetto ai 5 giorni lavorativi dall'avvio dell'esecuzione del Contratto	Verifica sottoscrizione su console SAP Cloud e invio mail da parte di SAP Cloud	Importo dei Servizi Cloud	Per ogni giorno di ritardo della consegna fino ad un massimo di 10 giorni lavorativi: lo 0,1% della base di calcolo

Per i servizi oggetto della presente fornitura è previsto il 99,5% di availability dei SAP Cloud Services.

L'Availability (Percentuale di disponibilità del sistema) è calcolata come segue:

$$\frac{\text{Totale di Minuti a Mese} - \text{Tempo di Fermo} - \text{Tempo di Fermo Escluso}}{\text{Totale di Minuti a Mese} - \text{Tempo di Fermo Escluso}} * 100$$

Ai fini del calcolo della formula s'intende:

- "Tempo di Fermo" si riferisce al Totale di Minuti al Mese di indisponibilità della versione produttiva del Cloud Service interessato, fatti salvi i Tempi di Fermo Esclusi.
- "Tempo di Fermo Escluso" si riferisce al Totale di Minuti al Mese attribuibile ad una Finestra di Manutenzione; oppure l'eventuale Finestra per Upgrade Principale e notificata all'Istituto con un preavviso di almeno cinque (5) giorni lavorativi; oppure indisponibilità causata da fattori che esulano dal ragionevole controllo di SAP, quali gli eventi imprevedibili e inattesi che non possono essere evitati anche agendo con ragionevole diligenza.
- "Finestra di Manutenzione" si riferisce alle finestre di manutenzione settimanali relative al Cloud Service quale identificata al sito <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP potrà aggiornare periodicamente aggiornare la Finestra di Manutenzione in conformità con le disposizioni del Contratto.
- "Finestra per Upgrade Principale" si riferisce alle finestre di manutenzione estese per upgrade relative al Cloud Service quale identificata al sito <https://support.sap.com/maintenance-windows>. SAP potrà aggiornare periodicamente la Finestra per Upgrade Principale in conformità con le disposizioni del Contratto.

In caso di disservizio, si riportano di seguito le tempistiche per la presa in carico e la gestione delle segnalazioni, in funzione delle priorità (SAP Enterprise Support):

	Priorità P1	Priorità P2	Priorità P3	Priorità P4
Risposta iniziale (Maximum First Support Response Time)	1 ora	4 ore	24 ore	2 Giorni
Risoluzione attesa	4 ore	3 giorni	3 giorni per difetti non relativi al prodotto. 10 giorni per difetti di prodotto.	Non specificata

Di seguito si riporta la descrizione delle priorità ai fini della corretta classificazione:

Priorità	Descrizione
P1 (Molto Alta)	<p>Molto Alta: qualora l'Incidente denunciato abbia conseguenze molto gravi per i processi aziendali ordinari o per i processi IT relativi ai processi aziendali principali. I lavori urgenti non possono essere espletati.</p> <p>Si ha in genere nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ un servizio produttivo è completamente guasto; ▪ l'imminente go-live del sistema o l'aggiornamento di un sistema produttivo non possono essere portati a termine; ▪ i processi aziendali di base risultano seriamente pregiudicati; <p>Per le specifiche circostanze non esistono soluzioni che permettano di aggirare il problema. L'incidente richiede un'elaborazione immediata dal momento che il malfunzionamento può causare gravi danni.</p>
P2 (Alta)	<p>Alta: qualora a seguito dell'incidente denunciato i processi ordinari risultino seriamente compromessi. I task necessari non possono essere espletati. Ciò a causa di funzioni non corrette o ineseguibili del servizio SAP che sono necessarie immediatamente.</p> <p>È opportuno elaborare l'Incidente il prima possibile, poiché il persistere di un malfunzionamento può seriamente compromettere l'intero flusso dell'attività produttiva.</p>

P3 (Media)	Media: qualora l'incidente denunciato interessi i normali processi aziendali. Il problema è causato da funzioni scorrette o ineseguibili del SAP Service.
P4 (Bassa)	Bassa: qualora l'incidente denunciato abbia pochi o nessun effetto sui normali processi aziendali. Il problema è causato da funzioni scorrette o ineseguibili del SAP Service che non sono richieste giornalmente o sono comunque utilizzate di rado.

Il superamento degli SLA comporta l'applicazione di eventuali penali il cui importo è calcolato secondo la seguente formula:

- 2% del Canone di Abbonamento Mensile per il Cloud Service per ogni punto percentuale (1%) al di sotto dello SLA sulla Disponibilità di Sistema, e comunque non oltre il 100% dei corrispettivi pagati dall'Istituto nel Mese pertinente per il Cloud Service interessato.

I crediti così maturati potranno essere imputati ad una fattura successiva relativa al Cloud Service che non ha rispettato lo SLA sulla Disponibilità di Sistema.

I Crediti andranno richiesti in buona fede e mediante la presentazione di una richiesta di supporto documentata entro trenta (30) giorni lavorativi dopo il termine del Mese durante il quale SAP non ha rispettato lo SLA sulla Disponibilità di Sistema per il Cloud Service. L'Istituto provvederà alla richiesta dei suddetti crediti direttamente all'aggiudicatario del presente contratto in qualità di partner SAP.

Rimane inteso che, ferma restando l'applicazione delle penali previste, la Stazione Appaltante si riserva di richiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno, sulla base di quanto disposto dall'art. 1382 c.c., nonché la risoluzione del Contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

Qualora l'importo cumulato delle penali verrà a superare il valore pari al 10% dell'importo contrattualizzato, l'Istituto potrà disporre la risoluzione del contratto, con addebito al Fornitore del danno eventualmente emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi).

La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.