

# CAPITOLATO TECNICO

Acquisto licenze SAP S/4  
HANA cloud pvt edition/  
Rise with SAP

## Sommario

1. DEFINIZIONE E ACRONIMI .....	3
2. PREMESSA .....	3
3. CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	3
4. CARATTERISTICHE E OGGETTO DELL'APPALTO .....	4
5. ASSISTENZA DEL SERVIZIO IN CLOUD .....	6
6. PROTEZIONE DEI DATI .....	6
7. DURATA E VALORE DELL'APPALTO .....	7
8. SERVICE LEVEL AGREEMENT – RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION .....	7
9. MANUTENZIONE DEL SISTEMA .....	9
10. MODIFICHE E ADD-ON .....	9
11. RESTITUZIONE DEI DATI DEL CLIENTE.....	9
12. PENALI.....	9
13. FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	9

## 1. DEFINIZIONE E ACRONIMI

- **Stazione Appaltante:** Sport e Salute S.p.A.;
- **Data di Avvio di Esecuzione del Contratto:** la data di efficacia del contratto;
- **Impresa Aggiudicataria:** il soggetto a cui la Stazione Appaltante affida l'appalto oggetto del presente Capitolato;
- **Fornitore:** il soggetto che eroga i servizi oggetto del presente Capitolato.

## 2. PREMESSA

Sport e Salute S.p.A. (di seguito “SeS” o “Stazione appaltante”) è la società in house dell’Autorità di Governo competente in materia di sport che ha lo scopo di produrre e fornire servizi di interesse generale a favore dello sport per attuare le scelte di politica pubblica sportiva.

Il presente documento descrive l’esigenza della scrivente Stazione Appaltante per l’acquisto del servizio S/4 HANA cloud pvt edition Rise with SAP.

Il documento è destinato agli operatori economici concorrenti, in possesso della certificazione alla rivendita del servizio riportato, che dovranno usare gli elementi riportati nei successivi paragrafi ai fini della formulazione dell’offerta economica.

## 3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

L’acquisto del servizio riportato si inserisce all’interno del percorso di migrazione del landscape applicativo e tecnologico in possesso della Stazione appaltante verso un servizio SAP S/4 HANA cloud, private edition (Rise with SAP).

La metrica di riferimento relativa al servizio RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition è quella del Full usage equivalent (FUE). Il FUE indica il numero di persone autorizzate per accedere alle funzionalità RISE S/4HANA Cloud, pvt edition sulla base di specifici moltiplicatori, di seguito riportati:

- 1 FUE = 0,50 SAP S/4HANA Cloud, developer access
- 1 FUE = 1 SAP S/4HANA Cloud for advanced use
- 1 FUE = 5 SAP S/4HANA Cloud for core use
- 1 FUE = 30 SAP S/4HANA Cloud for self-service use

Ciascun FUE potrà essere allocato sulle tipologie di utenze sopra riportate (developer access, advanced use, core use, self service use), sulla base dei desiderata richiesti dalla Stazione appaltante.

Di seguito si riporta il landscape applicativo e la tipologia di utenze attualmente in essere presso la stazione appaltante:

SAP ERP Foundation Starter	1
SAP Developer User	2
SAP Professional User	33
SAP Application Limited Prof User	190
SAP Interactive Forms by Adobe - Enable	230
SAP Interactive Forms by Adobe - Add.f	230
SAP Invoice Management by OT	30
SAP Document Compliance - on prem edition	4

## 4. CARATTERISTICHE E OGGETTO DELL'APPALTO

Al fine di meglio ottimizzare il percorso di messa a regime delle varie componenti nel rispetto dei tempi progettuali e in un'ottica di ottimizzazione complessiva dei costi della Stazione Appaltante, si riporta di seguito l'elenco delle componenti oggetto dell'appalto che seguirà un percorso progressivo di messa a regime così come di seguito riportato:

Primo anno (dalla data di sottoscrizione del contratto):

Codice prodotto	Prodotto	Quantità
8010833	RISE with SAP S/4HANA Cld, priv ed	50
8008697	SAP S/4HANA Cld for cash mgt, priv ed	2
8008789	SAP S/4H Cld Inv Mgmt by OT, priv ed	30
8009454	SAP Doc compliance, Priv Cld Ed	2
8008788	SAP for OT, Cnctr Cld, priv ed	1
8008426	SAP Archive and Doc Access Core by Ot	3
8008794	SAP Addit File Storage, priv cld ed	11
8010833	RISE with SAP S/4HANA Cld, priv ed	75

Secondo, terzo, quarto e quinto anno:

Codice prodotto	Prodotto	Quantità
8010833	RISE with SAP S/4HANA Cld, priv ed	75
8008697	SAP S/4HANA Cld for cash mgt, priv ed	3
8008789	SAP S/4H Cld Inv Mgmt by OT, priv ed	30
8009454	SAP Doc compliance, Priv Cld Ed	4
8008788	SAP for OT, Cnctr Cld, priv ed	1
8008426	SAP Archive and Doc Access Core by OT	3
8008675	SAP S/4HANA Cld, disaster rec, priv e	1
8008794	SAP Addit File Storage, priv cld ed	2

La sottoscrizione del contratto di servizi SAP S/4HANA, private cloud edition (Rise with SAP) dovrà ricomprendere oltre alle licenze software:

- **Costi Infrastruttura, Operating System e Database Management** (es backup/ripristino, monitoraggio, sicurezza, manutenzione della rete, avvio/arresto del sistema)
- **SAP Technical Managed Services** (es. aggiornamenti tecnici (patch, FPS), risoluzione dei problemi tecnici, manutenzione di job standard SAP)
- **Technical Setup** (provisioning del sistema, configurazione di rete incl. VPN/MPLS/peering cloud)

Per quanto riguarda l'infrastruttura di riferimento, dovrà essere concordata con la Stazione Appaltante al momento della firma del contratto di sottoscrizione.

Restano esclusi dal costo di sottoscrizione i servizi di advisory&implementazione così come anche i servizi di application Management Services.

Si specifica che il servizio Rise with S/4HANA Cloud, private edition include inoltre:

- SAP Cloud Connector (installato su un server separato, disponibile su richiesta della stazione appaltante)
- SAP Data Services Agent (installato su un server separato, disponibile su richiesta della stazione appaltante)
- SAP Web Dispatcher (installato su un server separato).
- SAP Fiori embedded (installato solo su S/4HANA Cloud System)
- SAP Data Provisioning Agent (installato su un server separato, disponibile su richiesta della stazione appaltante)
- SAP Analytics Cloud Agent (installato su un server separato, disponibile su richiesta della stazione appaltante )
- SAP Single Sign ON
- SAP compatibility Pack
- Central Use administration

La stazione appaltante potrà inoltre disporre del servizio Adobe Interactive Forms senza obbligo di corrispettivo aggiuntivo fino ad un numero di 2.000.000 di Richieste di Moduli all'anno;

Nel Pacchetto Cloud Service RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition verrà concesso l'accesso ai seguenti Cloud Service supplementari senza ulteriori corrispettivi e secondo le limitazioni indicate di seguito:

- (i) SAP Digital Supplier Network (Ariba Network);
- (ii) SAP Logistics Business Network, freight collaboration option ("SAP LBN");
- (iii) SAP Asset Intelligence Network ("SAP AIN");
- (iv) SAP Process Insight, base package (SAP BPI)
- (v) SAP Signavio Process Manager (Signavio PM)
- (vi) SAP Signavio Process Collaboration HUB (Signavio Collaboration HUB)
- (vii) SAP Cloud Platform (CPEA) Free Voucher.

L'utilizzo di ciascuno dei Cloud Service raccolti in Pacchetto è soggetto ai termini e condizioni integrativi disponibili all'indirizzo <http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement> ed alle seguenti limitazioni:

- (i) per SAP Digital Supplier Network (Ariba Network), l'accesso non comprende l'abilitazione o deployment Fornitore ed è limitato a 2.000 Documenti;
- (ii) per SAP LBN, l'accesso è limitato a 1.000 Documenti ed a (a) un Logistics Service Provider e accesso ad un digital forwarder (per gli Stati Uniti, UberFreight e per l'Europa, InstaFreight) oppure (b) due Logistics Service Providers;
- (iii) per SAP AIN, l'accesso prevede la limitazione a 200 Dispositivi, 2 Connessioni, e 10 Invitati al Portale del partner;

- (iv) SAP BPI l'accesso prevede la limitazione ad un tenant di produzione e ad un upload di dati una tantum pari a ad una memoria di massimo 50 GB;
- (v) Per Signavio PM, l'accesso prevede la limitazione a 3 utenti;
- (vi) Per signavio collaboration Hub, l'accesso prevede la limitazione a 10 utenti;
- (vii) per Cloud Platform CPEA Free Voucher con un abbonement al Cloud Service RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition.

## 5. ASSISTENZA DEL SERVIZIO IN CLOUD

Si dovrà intendere come ricompreso all'interno del servizio Rise with SAP S/4 HANA, pvt cloud ed., il servizio di assistenza per l'engagement di base, Enterprise Support, cloud editions, focalizzata alla risoluzione delle eventuali criticità:

SAP Enterprise Support, Cloud Editions	
<b>Assistenza mission-critical</b>	
Assistenza Mission Critical 24/24 ore per 7 giorni/settimana per problemi di Priorità 1 e 2 (Solo in Lingua Inglese)	✓
Assistenza non mission-critical per problemi di priorità 3 e 4 durante l'orario lavorativo (Solo in Lingua Inglese)	Dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00 (Ora Locale), escluse le festività locali.
Customer Interaction Center 24x7	✓ (Come indicato di seguito)
Global Support Backbone	✓
Possibilità di assistenza end-to-end	✓
<b>Apprendimento ed Empowerment</b>	
Accesso a contenuti e servizi in remoto di SAP, ad es. le Sessioni Meet the Expert	✓
Informazioni sugli aggiornamenti delle release	Self Service tramite web e community
<b>Collaborazione</b>	
Servizi di consulenza SAP Support	✓
Assistenza via web e piattaforma per la "Social Business Collaboration"	✓
Assistenza via chat durante l'orario lavorativo in Lingua Inglese per problemi che non sono Mission-Critical	Attualmente disponibile per SAP SuccessFactors, SAP Concur, SAP Ariba, SAP Business ByDesign, SAP Cloud for Customer e SAP S/4HANA Cloud Services
Reporting SAP Enterprise Support	✓
<b>Innovazione e Realizzazione del Valore</b>	
Controlli su iniziativa di SAP	✓
Informazioni sugli aggiornamenti della roadmap di prodotto	Self-service tramite web
Aggiornamento dell'istanza di test	Self service o richiesta sottoposta via web per avviare l'aggiornamento nei modi offerti e richiesti dalla relativa soluzione.

## 6. PROTEZIONE DEI DATI

Il fornitore dovrà garantire il controllo e le pratiche di sicurezza necessarie alla protezione dei dati personali in conformità con la normativa vigente.

Per il trattamento dei dati personali, il fornitore dovrà concedere l'accesso solo al personale autorizzato che si è obbligato alla riservatezza. Il fornitore dovrà notificare, senza ingiustificato ritardo, alla Stazione Appaltante qualsiasi violazione dei dati personali fornendo le ragionevoli informazioni in suo possesso al fine di aiutare la presente Stazione Appaltante nell'adempimento dei suoi obblighi di segnalazione di una violazione dei dati personali come richiesto dalla normativa sulla protezione dei dati.

La stazione appaltante potrà accedere ai propri dati personali in ogni momento nel corso del periodo di sottoscrizione del contratto di servizi. Prima della scadenza del contratto dovrà essere data alla presente Stazione Appaltante la possibilità di utilizzare gli strumenti di esportazione self service di SAP per esportare definitivamente i dati personali dal Cloud ervice. In caso di eventuale terminazione del servizio la Stazione Appaltante istruisce il fornitore di procedere alla cancellazione dei dati personali che rimangono sui server che ospitano il clud service entro un ragionevole periodo di tempo in linea con la normativa sulla protezione dei dati personali.

## 7. DURATA E VALORE DELL'APPALTO

La durata complessiva dell'appalto si intende di 5 anni a partire dalla data di accettazione della fornitura (60 mesi) L'importo complessivo, a base d'asta, è pari ad Euro 1.168.156,00 oltre IVA così suddiviso:

Y1	173.464,00 €
Y2	248.673,00 €
Y3	248.673,00 €
Y4	248.673,00 €
Y5	248.673,00 €
	1.168.156,00 €

Non sono ammesse offerte superiori agli importi sopra indicati.

La messa a disposizione del sistema dovrà essere garantita entro 30 gg lavorativi dalla firma del contratto.

## 8. SERVICE LEVEL AGREEMENT – RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION

Il livello di servizio relativo alla Disponibilità di Sistema per i Cloud Service (“SA SLA”) definisce la Disponibilità di Sistema applicabile all’Ambiente Informatico (e Server nel caso del Server Provisioning). Lo SLA sulla Disponibilità di Sistema varrà a partire dalla consegna del Sistema alla Stazione Appaltante.

La “Disponibilità di Sistema” di ciascun Sistema sarà calcolata nel seguente modo:

Percentuale di Disponibilità di Sistema =

$$\frac{\text{(Totale di Minuti al Mese – Tempo di fermo)}}{\text{Totale di Minuti al Mese}} * 100$$

*Totale di Minuti al Mese)*

La percentuale di disponibilità del Sistema dovrà essere pari e non inferiore:

- al 99,7% per PRD
- 95,0% per NON-PRD;

Lo SLA sulla disponibilità del sistema non si applicherà:

<p>Tempi di fermo esclusi</p>	<p>Totale di Minuti al Mese attribuibili a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tempo di Fermo Programmato;</li> <li>b) Tempo di Fermo Concordato;</li> <li>c) Tempo di Fermo di Emergenza;</li> <li>d) Tempo di Fermo determinato da fattori che esulano dal ragionevole controllo del fornitore, quali gli eventi imprevedibili e inattesi che non possono essere evitati anche agendo con ragionevole diligenza (si vedano gli esempi indicati al di sotto della tabella);</li> <li>e) Tempo di Fermo di un sistema NON-PRD causato dall'utilizzo del NON-PRD per failover/riparazioni ad un sistema PRD.</li> </ul>
<p>Tempi di fermo programmati</p>	<p>Programmato ad un orario concordato, come indicato nel Modulo d'Ordine o come descritto nelle Clausole e Condizioni Integrative.</p>

Nel caso in cui uno o più dei Livelli di Servizio non siano stati raggiunti, la Stazione Appaltante potrà comunicare al fornitore e richiedere l'analisi delle statistiche relative alle metriche di Livello di Servizio sulla base della relazione mensile riassuntiva fornita da SAP.

#### **Inadempimenti relativi al livello servizio**

Nel caso il fornitore si renda inadempiente con riguardo allo SLA, la Stazione Appaltante è legittimata a rivendicare nei confronti del partner fornitore un Credito, che viene calcolato come la somma dei Crediti per NON-PRD, PRD e Service Provisioning (a seconda del caso) a fronte della mancata osservanza del software vendor del rispettivo SLA SA. I Crediti saranno richiesti in buona fede e mediante la presentazione di una richiesta di supporto documentata entro 30 giorni lavorativi dopo la ricezione dell'estratto mensile SLA.

L'ammontare massimo dei Crediti non supererà:

- e in aggregato il 100 % del Corrispettivo di Servizio Mensile per detto mese per tutti gli SLA sulla Disponibilità di Servizio;
- in un anno contrattuale, aggregato l'equivalente di un terzo del Corrispettivo annuale dovuto per il Cloud Service interessato in quell'anno contrattuale

Laddove il fornitore mancasse di adempiere lo SLA sulla Disponibilità di Sistema dell'Ambiente Informatico PRD per oltre 3 mesi consecutivi, la Stazione Appaltante sarà legittimata a recedere dal relativo Modulo d'Ordine, dandone preavviso scritto entro 30 giorni dalla ricezione da parte del Cliente della rispettiva relazione sul Livello di Servizio. La risoluzione diverrà efficace decorso 1 mese dalla ricezione da parte di SAP di tale comunicazione (o a decorrere dall'eventuale data successiva stabilita dal Cliente nella propria comunicazione). Per amor di chiarezza, il diritto di recesso prevarrà su qualsiasi e tutte le altre disposizioni delle CGC che regolano la risoluzione e il recesso per inadempimento degli obblighi assunti in forza dello SLA e i diritti di risoluzione e recesso previsti dalle CGC non troveranno applicazione



## 9. MANUTENZIONE DEL SISTEMA

Si richiede che venga effettuata attività di manutenzione programmata a cadenza periodica volte a mantenere i livelli delle patch di sicurezza del SO, le patch del database e delle applicazioni, la manutenzione dell'infrastruttura (rete, calcolo memoria) ed altre attività proattive programmate. Tali attività di manutenzione verranno programmate per una data, ora e durata ragionevole quale concordata in anticipo tra le parti ("Downtime Programmato") sulla base delle esigenze e delle risorse.

Si richiede che vengano messe in tutte le misure ragionevoli per comunicare l'effettuazione di un'eventuale Manutenzione di Emergenza con un preavviso di quarantotto (48) ore.

Nell'eventualità di un downtime del Cloud Service nel corso di tale Manutenzione di Emergenza, tale downtime sarà considerato "Downtime di Emergenza" quale definito dallo SLA (di cui alla seguente Clausola "Manutenzione di Emergenza" si riferisce alle attività di manutenzione necessarie per gestire eventuali circostanze non prevedibili al fine di evitare un impatto significativo sul Cloud Service. Tali situazioni comprendono l'applicare patch critiche dell'applicazione e patch di sicurezza per il sistema operativo (patch di sicurezza con priorità "molto alta") e/o effettuare attività critiche sul sistema operativo (upgrade urgenti e/o refresh di componenti condivise).

Sport e Salute è responsabile per la richiesta ed il coordinamento con il Fornitore dell'applicazione di patch di sicurezza non critiche (tutte le patch di sicurezza con priorità "alta", "media" o "bassa") per mezzo di un ticket di richiesta di servizio. Tali patch saranno applicate nel corso del Downtime Programmato o nel Downtime Concordato, come definito nello SLA.

## 10. MODIFICHE E ADD-ON

Sport e Salute è legittimato a sviluppare e ad utilizzare Modifiche e/o Add-On ed utilizzare Add-on supplementari al Software del Cloud Service SAP purché ciò rientri nell'utilizzo permesso del Cloud Service nei limiti contrattuali.

## 11. RESTITUZIONE DEI DATI DEL CLIENTE

Prima della risoluzione o alla scadenza del Termine di Sottoscrizione Sport e Salute potrà richiedere a SAP un'esportazione finale dei Dati del Cliente caricati nel Sistema RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE.

## 12. PENALI

Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile alla Stazione appaltante, a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto a al termine perentorio di 15 giorni previsto al paragrafo 5 per la consegna dei Prodotti Software oggetto della Fornitura, il Fornitore è tenuto a corrispondere alla Stazione appaltante una penale pari a all'1‰ (uno per mille) del valore del Contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

## 13. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione avverrà con periodicità annuale anticipata a decorrere dalla data di accettazione della fornitura. I termini di pagamento si intendono a 60 giorni data fattura.

Maggiori dettagli sono riportati nello Schema di contratto.

[FINE DEL DOCUMENTO]