



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS AFÀRIOS GENERALES, PERSONALE E REFORMA DE SA REGIONE

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

Direzione generale dell'innovazione e sicurezza IT
Servizio sistemi

AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO

per l'affidamento del servizio di manutenzione delle licenze SAP per il sistema informativo SIBAR/SIBEAR della Regione Autonoma della Sardegna. Periodo 2021-2022

Data di pubblicazione: 11/09/2020

PREMESSA

Questa consultazione di mercato è finalizzata all'eventuale successivo svolgimento di una procedura negoziata, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), del D.lgs. 50/2016, volta al rinnovo della manutenzione software di licenze già in possesso dell'Amministrazione regionale.

Ai sensi dell'art. 66 del D.lgs. n. 50/2016, il presente documento di consultazione del mercato ha l'obiettivo di:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
- ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
- pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche di beni e servizi oggetto di analisi.

Tutto ciò premesso, al fine di valutare la sussistenza dei presupposti che possano consentire, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), d.lgs. 50/2016, il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando per l'acquisizione della fornitura e dei servizi meglio dettagliati nel prosieguo, si chiede agli operatori interessati di fornire il proprio contributo - previa presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario, completo dei documenti richiesti, e inviandolo entro 15 giorni dalla data di pubblicazione del presente avviso sul sito istituzionale all'indirizzo di posta elettronica certificata affari.generali@pec.regione.sardegna.it.

Tutte le informazioni fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell'iniziativa in oggetto. La Regione Sardegna, salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

L'invio del documento al nostro recapito implica il consenso al trattamento dei dati forniti.

Riferimenti della Stazione appaltante

Regione Autonoma della Sardegna – Direzione generale dell'innovazione e sicurezza IT – Servizio sistemi – via Posada, 1 - 09122 Cagliari. PEC: affari.generali@pec.regione.sardegna.it

Indirizzo internet: <http://www.regione.sardegna.it/regione/assessorati/affarigenerali/>

Il Direttore del Servizio sistemi è l'ing. Nicoletta Sannio.

Il Responsabile del Procedimento è il funzionario tecnico del Servizio sistemi ing. Giampiero Mugheddu 070/6067354 – gmugheddu@regione.sardegna.it.

Cagliari, 11 settembre 2020

Dati Azienda

Azienda:	_____
Indirizzo	_____
Nome e Cognome del referente	_____
Ruolo in azienda	_____
Telefono	_____
Fax	_____
Indirizzo e-mail	_____
Indirizzo PEC	_____

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016, («Regolamento (Ue) 2016/679 del Parlamento Europeo e Del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, che abroga la direttiva 95/46/CE – regolamento generale sulla protezione dei dati»), nonché del Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) così come integrato e modificato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 101, in relazione ai dati personali il cui conferimento è richiesto ai fini della gara, si precisa che:

- a) titolare del trattamento è la Regione Autonoma della Sardegna. Persona autorizzata al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del titolare è il R.U.P., nonché il personale che lo supporta in tale attività;
- b) il Responsabile della Protezione dei dati è il dott. Alessandro Inghilleri, contattabile all'indirizzo indicato alla successiva lettera h), punto 1;
- c) il trattamento dei dati avviene ai soli fini dello svolgimento della presente consultazione di mercato e per i procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti, fermo il rispetto del segreto aziendale e industriale ai sensi dell'art. 53, comma 5, lett. a), del d.lgs. 50/2016;
- d) il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni, o del complesso di operazioni, di cui all'art. 4, paragrafo 1, n. 2 del Regolamento UE 679/2016, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o automatizzati, e, comunque, mediante procedure idonee a garantirne la riservatezza, con logiche strettamente correlate alle finalità per le quali i dati sono raccolti;
- e) i dati personali conferiti, compresi quelli previsti dagli articoli 9 e 10 del Regolamento UE n. 2016/679, il cui trattamento è autorizzato, sono gestiti in misura non eccedente e, comunque, pertinente ai fini dell'attività sopra indicata;

- f) il trattamento dei dati personali viene svolto da dipendenti della Regione, opportunamente autorizzati e istruiti, che operano sotto la sua autorità diretta; solo eccezionalmente, i dati potranno essere conosciuti e trattati anche da altri soggetti, che forniscono specifici servizi o svolgono attività strumentali per conto della Regione Sardegna e operano in qualità di Persone autorizzate o Responsabili del trattamento, a tal fine designati dalla Regione, nel rispetto e con le garanzie a tale scopo indicate dal Regolamento UE. I dati possono essere comunicati ai soggetti verso i quali la comunicazione sia obbligatoria per legge o regolamento, fra cui i componenti delle commissioni di gara, o a soggetti verso i quali la comunicazione sia necessaria in caso di contenzioso;
- g) i dati non verranno diffusi, salvo quelli per i quali la pubblicazione sia obbligatoria per legge;
- h) l'interessato che abbia conferito dati personali può esercitare seguenti diritti:
 - i) ha il diritto di chiedere, nelle forme previste dall'ordinamento, la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti; nei casi indicati dal Regolamento UE, fatta salva la speciale disciplina prevista per alcuni trattamenti, può altresì chiedere la cancellazione dei dati, decorsi i previsti termini di conservazione, o la limitazione del trattamento;
 - ii) l'opposizione al trattamento, per motivi connessi alla loro situazione particolare, è consentita salvo che sussistano motivi legittimi per la prosecuzione del trattamento. L'apposita istanza alla Regione Autonoma della Sardegna è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso la Regione: email rpd@regione.sardegna.it – PEC rpd@pec.regione.sardegna.it;
 - iii) ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (Autorità di controllo nazionale), come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento UE) qualora ritenga che il trattamento dei dati personali sia effettuato dalla Regione Sardegna in violazione di quanto previsto dal Regolamento UE;
 - iv) qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a) del Regolamento UE 679/2016, oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a) del Regolamento UE 679/2016, può revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- i) i dati conferiti saranno conservati per un periodo pari a quello indicato nel vigente Massimario di Conservazione e di Scarto adottato dalla Regione Sardegna.

Con l'invio del questionario allegato, gli Operatori esprimono il consenso al trattamento dei dati personali forniti.

Breve descrizione dell'iniziativa

Per il biennio 2021 - 2022 il Servizio sistemi della Direzione generale dell'innovazione e sicurezza IT – Servizio sistemi - ha la necessità di rinnovare il servizio di manutenzione di licenze d'uso di prodotti software SAP già in possesso dell'Amministrazione regionale mediante ricorso al “SAP Product Support for Large Enterprise - PSLE”.

L'oggetto della fornitura è, quindi, relativo al rinnovo del servizio di manutenzione denominato “**Product Support for Large Enterprise (PSLE)**” dei prodotti SAP in uso dall'Amministrazione regionale per il funzionamento del sistema informativo di base SIBAR/SIBEAR dal 01/01/2021 al 31/12/2022.

Di seguito è riportato il dettaglio delle tipologie e relativo numero di licenze d'uso e degli engine SAP sui quali l'Appaltatore dovrà prestare il servizio.

Licenze	Q.tà
SAP Payroll Processing	6.500
Oracle DB	%
SAP ERP Developer User	7
SAP ERP Professional User	450
SAP ERP Limited Professional User	367
SAP ERP Employee User	3.676
SAP BusObj Planning, vers. SAP NW	1
SAP ERP Business Expert User	25
SAP ERP Business Information User	80
SAP Professional User	25
SAP Application Ltd. Prof. User	128
SAP Business Expert User	17
SAP BusObj BI package (USR)	187
SAP BusObj DI Professional (1 CPU)	5
SAP BusObj Integration f. ESRI GIS (USR)	187
SAP Real Estate Mgmt- Resident Prop Mgmt	1
SAP Developer User	2
SAP RE Mgmt,office,retail,ind.prop. mgmt	3
SAP RE Mgmt, land management	2
SAP Appl.Bus.Exp.Upg.Usr (from Prof Usr)	5
SAP Procurement Self-Service&Coll. User	380
SAP Solution Manager Enterprise Edition	1

Informativa della Stazione appaltante

Ai sensi Linee guida n. 8 dell'ANAC relative al “ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili”, la Regione Sardegna informa il mercato della fornitura circa gli elementi di seguito riportati.

Fabbisogno

La nuova fornitura, oggetto della presente consultazione di mercato, riguarda il servizio di assistenza e manutenzione SAP *Program Support for Large Enterprises – PSLE* per tutte le seguenti licenze SAP già in uso presso l'Amministrazione regionale.

Il servizio è richiesto per gli anni 2021 e 2022, a partire dal 01/01/2021 sino al 31/12/2022

Licenze	Q.tà
SAP Payroll Processing	6.500
Oracle DB	%
SAP ERP Developer User	7
SAP ERP Professional User	450
SAP ERP Limited Professional User	367
SAP ERP Employee User	3.676
SAP BusObj Planning, vers. SAP NW	1
SAP ERP Business Expert User	25
SAP ERP Business Information User	80
SAP Professional User	25
SAP Application Ltd. Prof. User	128
SAP Business Expert User	17
SAP BusObj BI package (USR)	187
SAP BusObj DI Professional (1 CPU)	5
SAP BusObj Integration f. ESRI GIS (USR)	187
SAP Real Estate Mgmt- Resident Prop Mgmt	1
SAP Developer User	2
SAP RE Mgmt,office,retail,ind.prop. mgmt	3
SAP RE Mgmt, land management	2
SAP Appl.Bus.Exp.Upg.Usr (from Prof Usr)	5
SAP Procurement Self-Service&Coll. User	380
SAP Solution Manager Enterprise Edition	1

Il servizio SAP PSLE dovrà avere le seguenti caratteristiche:

A. Innovazioni e Miglioramenti Continui

- Nuove release delle Soluzioni PSLE concesse in licenza, nonché strumenti e procedure per gli upgrade.
- Support package – pacchetti di correzioni volti a ridurre l'impegno necessario ad implementare singole correzioni. I Support package possono contenere anche correzioni volte ad adeguare funzionalità esistenti a nuovi requisiti di legge.
- Per le release di SAP Business Suite 7 core applications (a partire da SAP ERP 6.0 e con le release di SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 e SAP PLM 7.0 rilasciate nel 2008) SAP può fornire funzionalità aggiuntive e/o innovazioni tramite enhancement packages o altre modalità disponibili. Durante il periodo di manutenzione di una release core application di SAP, SAP può fornire un enhancement package o altro aggiornamento per ciascun anno di calendario.

- Aggiornamenti tecnologici per supportare database e sistemi operativi di terzi.
- Codice sorgente ABAP disponibile per il software SAP e moduli di funzione successivamente rilasciati e supportati.
- La gestione delle modifiche del Software, quali modifiche dei parametri di configurazione o aggiornamenti delle Soluzioni PSLE, viene supportata, per esempio, mediante materiale informativo, strumenti e contenuti.
- SAP fornisce al Licenziatario l'accesso a self services guidati quale parte di SAP Solution Manager Enterprise Edition per aiutare il Licenziatario a ottimizzare la gestione tecnica della soluzione delle Soluzioni PSLE selezionate.

B. Gestione Incidenti

- Le *SAP Notes* pubblicate sul sito Web dell'assistenza clienti SAP (il SAP Customer Support) documentano gli errori del software e indicano come correggere, evitare e superare tali errori. Le *SAP Notes* possono contenere codici di correzione che il licenziatario può implementare nel proprio sistema SAP. *SAP Notes* documenta inoltre problemi correlati, domande dei clienti e soluzioni raccomandate (ad es. parametrizzazione personalizzata).
- SAP Note Assistant – strumento per installare specifiche correzioni e miglioramenti ai componenti SAP.
- Gestione globale degli incidenti da parte di SAP per problemi inerenti alle Soluzioni PSLE.
- Procedure di escalation globali 24 ore/giorno 7 giorni/settimana.

C. Accesso al Contenuto dei Servizi

- SAP fornirà al Licenziatario l'accesso alla metodologia dei servizi in remoto di SAP. Il Licenziatario può utilizzare tali contenuti per fornire servizi di supporto proattivi per le Soluzioni PSLE.
- Pianificazione della roadmap per il servizio SAP Product Support for Large Enterprises
- Due volte l'anno il Licenziatario e SAP effettueranno una conferenza telefonica congiunta per scambiare informazioni sui progetti globali del Licenziatario, attuali o pianificati, finalizzati all'implementazione o al miglioramento delle Soluzioni PSLE, per esaminare i Problemi prioritari e i piani di mitigazione del rischio e per discutere questioni di quality assurance relativi ad operazioni end-to-end e al supporto delle Soluzioni Software SAP del Licenziatario, e in generale per allinearsi sulla collaborazione tra Licenziatario e SAP nel campo delle attività di supporto e della fornitura di SAP Product Support for Large Enterprises per le Soluzioni Software SAP del Licenziatario. Il Licenziatario può rivolgersi al proprio responsabile locale del servizio di supporto SAP per richiedere che venga fissata la suddetta riunione. Nel caso in cui sia concordato tra Licenziatario e SAP, detta programmazione potrà avvenire durante una riunione on-site presso una sede concordata dalle parti.

D. SAP Solution Manager Enterprise Edition - Altri Componenti, Metodologie, Contenuti e Partecipazione della Community

- Agenti e componenti di monitoraggio per sistemi volti a controllare le risorse disponibili e a raccogliere informazioni sullo status di sistema delle Soluzioni Enterprise Support (ad es., SAP Early Watch Alert).
- Descrizione dei processi e contenuti di processo che possono essere usati quali modelli di test casi, test preconfigurati tramite SAP Solution Manager Enterprise Edition. Inoltre, SAP Solution Manager Enterprise Edition assiste le attività di collaudo del Licenziatario.

- Contenuto e strumenti supplementari progettati per facilitare l'incremento di efficienza, in particolare per le implementazioni.
- Strumenti e contenuti per SAP Application Lifecycle Management (consegnato via SAP Solution Manager Enterprise Edition o Enterprise Support Solutions o la Documentazione applicabile per Enterprise Support Solutions o il Customer Support Website di SAP):
 - Strumenti per la implementazione, configurazione, testing, gestione delle operation e dei sistemi.
 - Best practice, guideline, metodologie, descrizione dei processi e dei contenuti di processo. Tale contenuto supporta l'utilizzo degli strumenti per SAP Application Lifecycle Management.
- Accesso alle guideline tramite il Customer Support Website di SAP, che può includere processi operativi e di implementazione e un contenuto volto a facilitare la riduzione dei costi e dei rischi.
- Partecipazione alla community di clienti e partner SAP (attraverso il Customer Support Website di SAP), che fornisce informazioni sulle best practice aziendali, sui servizi offerti, ecc.

E. Gestione Globale Incidenti.

- Nel caso in cui il Licenziatario riscontri malfunzionamenti, SAP supporta il Licenziatario fornendo informazioni su come correggere, evitare o superare tali errori.
- Il principale canale per tale assistenza sarà l'infrastruttura di assistenza fornita da SAP. Il Licenziatario può segnalare un incidente in qualsiasi momento. Tutte le persone coinvolte nel processo di risoluzione degli incidenti possono accedere allo stato dell'incidente in qualsiasi momento.
- In casi eccezionali, il Licenziatario potrà altresì contattare SAP tramite telefono.
- SAP dovrà iniziare la gestione degli incidenti di priorità very high entro 24 ore, 7 giorni su 7, a condizione che siano soddisfatti i seguenti requisiti: (i) l'errore deve essere riportato in inglese e (ii) il Licenziatario deve avere a disposizione un interlocutore che parli lingua inglese, ai fini di favorire la comunicazione diretta a risolvere il problema anche ove il caso fosse assegnato ad un centro di supporto SAP estero.

Costi attesi

L'importo complessivo stimato per l'intera fornitura è di € 780.000,00, IVA esclusa.

Per l'effetto di quanto precede, sulla base delle documentazioni che saranno ricevute dagli Operatori interessati e indipendentemente dalle stime sopra identificate, la Regione Sardegna preannuncia la volontà di procedere, qualora ve ne siano i presupposti, all'acquisto mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

Domande

1. Riportare una breve descrizione dell'operatore e del mercato di riferimento

Risposta:

2. Indicare il fatturato annuo realizzato dall'operatore nell'ultimo triennio, nel mercato Italia, relativamente a licenze d'uso e relativo servizio di manutenzione di prodotti software SAP;

Risposta:

3. Indicare il fatturato annuo realizzato dall'operatore nell'ultimo triennio, nel mercato della Pubblica Amministrazione, relativamente a licenze d'uso e relativo servizio di manutenzione di prodotti software SAP;

Risposta:

4. Allegare documentazione che dimostri accordi commerciali in essere con la società SAP che consentano di fornire alla Regione Sardegna quanto indicato nella sezione "Fabbisogno" del presente documento. Qualora la verifica della validità di tali accordi fornisca esito negativo, l'operatore non sarà presa in considerazione per le successive fasi dell'iniziativa.

Risposta:

Firma Operatore
