

Risposte ai quesiti di Gara

Legenda:

Q: Quesito

R: Risposta

Q_1: Si chiede di chiarire se è rappresentativa la vista di priorità per ECC ove compaiono 203 interventi high su 346 totali, oppure se il mese di gennaio, unico riportato, faccia eccezione (a quale media annua si deve fare riferimento?)

R_1: Si riporta lo spaccettamento per l'anno 2017 delle priorità identificate sui ticket chiusi che risultano sostanzialmente in linea con l'andamento 2018.

Si precisa che in riferimento all'allegato 2 del capitolato nel capitolo "dimensionamento attività di manutenzione e supporto della baseline" è presente un refuso nelle tabelle. In particolare, i dati si riferiscono al 2016 e non al 2014.

Priorità ticket	Percentuale
Normal	43,0%
Medium	18,5%
High	38,5%
Totale complessivo	100,0%

Q_2: Si chiede di chiarire quanti ticket su ECC abbiano richiesto un intervento correttivo di codice che pertanto si è concluso con un trasporto.

R_2: I ticket che hanno richiesto un intervento con trasporto in produzione di una CR con correzione del codice sono circa 50/anno.

Q_3: Si chiede di confermare che non siano stati eseguiti interventi di manutenzione correttiva sul codice, visto che i tempi medi di soluzione indicati per ECC sono molto ridotti.

R_3: I tempi medi di soluzione indicati comprendono anche gli interventi correttivi sul codice. Ovvero la parte di sviluppo del codice rappresenta una quota del canone.

Q_4: Si chiede di avere l'elenco dei ticket riferiti all'ultimo anno o semestre eventualmente corredati da una breve descrizione della soluzione adottata.

R_4: Non è possibile fornire il dettaglio dei ticket (né la richiesta, né la risposta) per la presenza su ciascun ticket di dati personali.

Sotto viene riportata la tabella riepilogativa dei ticket chiusi nel corso del 2017 suddivisi tra applicazioni mobile, portale e sui principali moduli di SAP.

Ambito	numerosità Ticket chiusi 2017	%
Applicazioni Mobile	31	1,0%
Applicazione portale	852	27,8%
Sap Controlling	453	14,8%
SAP Financial	261	8,5%
SAP Ciclo passivo e logistica	904	29,5%
SAP Manutenzione	404	13,2%
SAP Vendite	162	5,3%
Totale complessivo	3.067	100,0%

Q_5: Si chiede di chiarire cosa si intenda per Service Request e la loro numerosità su base annuale.

R_5: La service request è il ticket di supporto aperto dall'utente delle procedure, dai key user o direttamente da personale IT. In particolare, una service request può essere aperta per:

1. Attivare un servizio di supporto e assistenza all'esercizio (Rif. Capitolato cap. 3.1.1)
2. Attivare una manutenzione adeguativa del sistema (Rif Capitolato cap. 3.1.4)

Inoltre, a seguito di un ticket di service request, qualora l'analista si accorga di un comportamento anomalo del sistema può essere attivata:

1. Una problem determination (Rif. Capitolato cap. 3.1.2)
2. Una manutenzione correttiva (Rif. Capitolato cap. 3.1.3).

Q_6: Si chiede di chiarire se i ticket riferiti ad "Hybris" siano conteggiati nel totale ECC o EP e che numerosità abbiano avuto.

R_6: Il sistema Hybris non è nel perimetro del servizio e quindi i relativi ticket non vengono conteggiati. Essendo il sistema Hybris integrato con ECC tramite SAP-PO possono essere aperti ticket sulla parte di integrazione.

Q_7: Si chiede di avere un maggior dettaglio sulle eventuali attività di "monitoraggio" incluse nel canone.

R_7: Il dettaglio è dato dalle attività elencate a pagina 27 dello stesso documento, sono tutte attività "a canone" il cui dimensionamento è indicato, a livello aggregato, nell'apposito allegato:

- Analizzare i messaggi inbound che non rispettano le specifiche attese;
- Gestire nell'integration process il rinvio reiterato dei messaggi sincroni tra SAP PI e SAP R/3 che per problemi di network non sono stati correttamente trasmessi;
- Gestire le segnalazioni degli errori di networking persistenti per poter risottomettere i messaggi utilizzando la transazione standard;
- Analizzare gli errori "applicativi" generati dalle chiamate al fine di poter intraprendere le necessarie azioni correttive,

- Proporre possibili ottimizzazioni dei codici sorgenti per migliorare, dove possibile, le performance;
- Configurare gli alert monitoring standard di SAP PI;
- Gestire i documenti non validi;
- Analizzare e gestire gli errori;
- Creazione dei ruoli portale a Supporto di altri processi;
- Supporto alla gestione del contenuto degli oggetti KM: Home Page portale e box per comunicazioni di servizio.

Q_8: Si chiede di chiarire se i ticket riferiti alle due applicazione Mobile (iOS e Android) per la:

- ✓ Gestione delle autorizzazioni del ciclo passivo
- ✓ Preacquisizione Entrata Merci.
- ✓ Gestione processo di distribuzione e riparazione

siano conteggiati nel totale ECC o EP e che numerosità hanno avuto.

R_8: I ticket riferiti alle applicazioni mobile (ios e Android) sono conteggiati nel totale ECC. Quelli chiusi nel corso del 2017 sono 31.

Q_9: Si chiede di chiarire il numero di ticket/anno, suddivisi per tipologia e le giornate di manutenzione evolutiva, sempre su base annuale, inerenti al programma “custom” per la “Gestione contratti di Appalto e Contabilità lavori”.

R_9: A causa della strutturazione del sistema di ticketing non è possibile risalire ad un numero di ticket annui per la “Gestione dei contratti di appalto e Contabilità Lavori”. Questo perché tale modulo custom si appoggia a strutture standard di SAP (Special Ledger, SAP-FI, SAP-CO, SAP-PM, SAP-MM) ed i relativi ticket vengono riferiti a tali cluster. Le giornate di manutenzione evolutiva sul modulo in questione nel corso dell’ultimo anno sono state 5 gg/uu. Nel corso del 2019 si prevede un incremento derivante dalla necessità di strutturare un processo di contabilità per servizi e forniture.

Q_10: Confermate che la versione del sistema SAP ERP ECC è la 6.05?

R_10: Di seguito uno specchietto riepilogativo delle release attuali:

Product	Release	SP Stack	Description
SAP ERP	2005	28 (06/2016)	SAP ERP 6.0
SAP NETWEAVER	SAP EHP2 FOR SAP NETWEAVER 7.0	18 (04/2016)	SAP EHP2 FOR SAP NETWEAVER 7.0

Product	Release	SP Stack	Description
EHP5 FOR SAP ERP 6.0	EHP5 FOR ERP 6.0	15 (06/2016)	EHP5 FOR SAP ERP 6.0
SAP MSS ADD-ON	1.0	11 (12/2015)	MSS ADD-ON 1.0

Q_11: È possibile avere il numero di ticket aggiornati al 2017?

R_11: Si veda la risposta **R_4**.

Q_12: Quando è stato effettuato l'innalzamento di livello alla 6.05? Esiste la documentazione dei test case effettuati?

R_12: L'upgrade di release all'ultima versione è stato effettuato nel 2010. Non esiste documentazione dei test case effettuati.

Q_13: Quando è stato installato l'ultimo SP?

R_13: L'ultimo SP è stato installato nel 2016.

Q_14: Le attività relative al passaggio dalla release 6 alle release 7 sono incluse nelle attività a canone della conduzione?

R_14: Le attività relative al passaggio alla release 7 **NON** sono incluse nel canone ma eventualmente saranno oggetto di uno specifico progetto. Nel canone risultano incluse tuttavia le attività di supporto legate al patching del sistema (Testing, SPAU, ecc) come dettagliato nel capitolo 3.1.1 paragrafo "e" del capitolato.

Inoltre, allegato al presente documento si trasmette l'errata corrige dello "Schema Lett di Nomina Responsabile del trattamento". In particolare, è stato eliminato il refuso "La presente costituisce proposta ai sensi dell'art. 1326 Cod. Civ. e si intende validamente accettata..." alla pagina 4.

L'errata corrige annulla e sostituisce quello precedentemente inviato.

Dott. Massimo Frosini
Responsabile unico del procedimento