

Risposte ai quesiti posti in fase di gara

Leggenda:

Quesito

Risposta

1. Si conferma che i 36 mesi cui fa riferimento l'offerta economica sono relativi ai 24 dell'oggetto dell'appalto + 12 di rinnovo del contratto?

SI

2. Ai fini dell'assegnazione dei punteggi relativi all'offerta tecnica (rif. Criteri di valutazione 6.1 e 7.1) si richiede conferma che eventuali referenze in ambito transportation/aviation afferiscono al medesimo settore merceologico della committente e come tali rappresentino condizione sufficiente per l'ottenimento di identico punteggio tecnico?

No. Il valore aggiunto è per noi quello di avere un partner che abbia lavorato, nell'ambito dell'oggetto dell'appalto, per un concessionario autostradale, in quanto le specificità degli output da fornire agli enti (es.: ANAS e MIT) e la particolarità dei processi non è facilmente confrontabile con altri settore merceologici, seppur apparentemente attinenti.

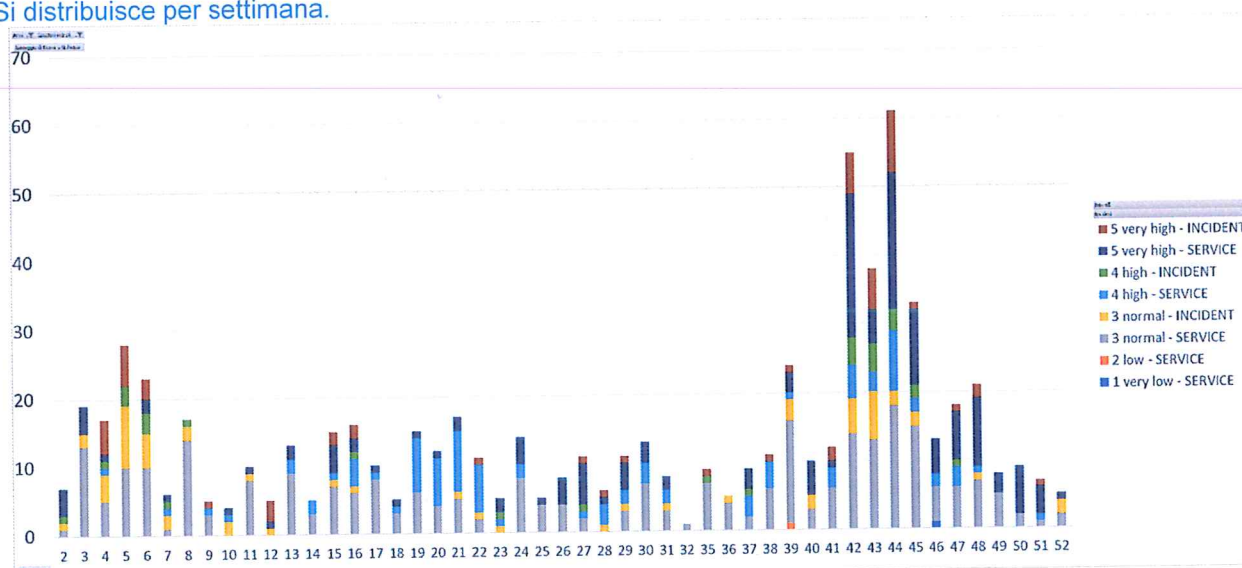
3. Il fatturato specifico può essere riferito a diverse attività svolte su un singolo cliente?

Non è richiesto fatturato specifico nel disciplinare di gara. I requisiti di capacità economia/finanziaria e quelli di capacità tecnica/professionale sono riportati rispettivamente nei paragrafi 7.2 e 7.3 del disciplinare di gara.

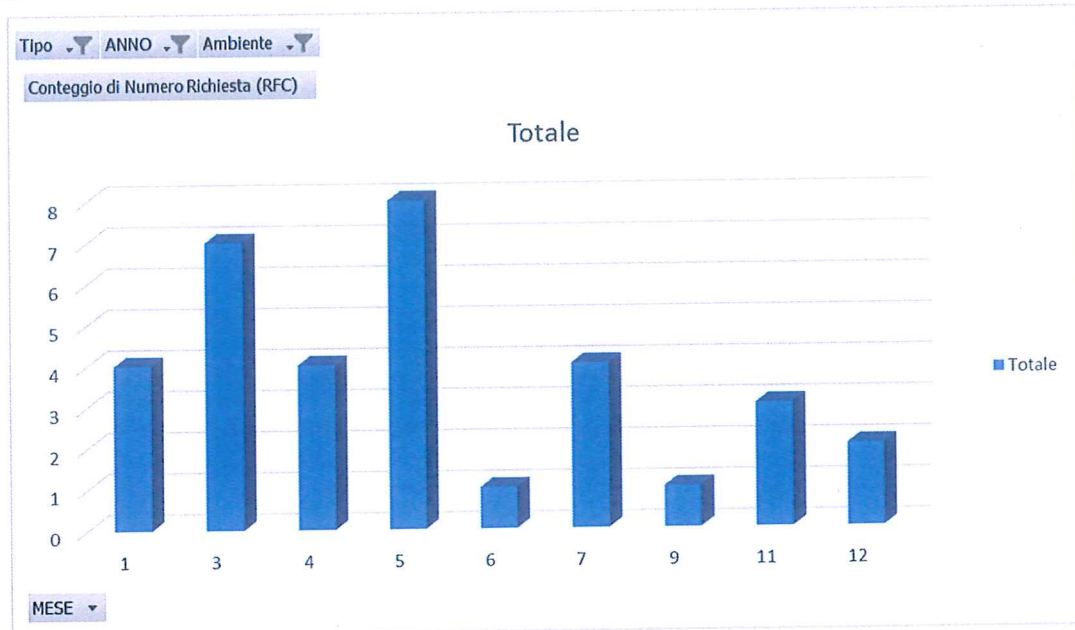
4. È possibile indicare (se possibile incrociando le due informazioni richieste):

- la distribuzione media sull'anno dei ticket per tipologia (n° Incident/service/change)
- la distribuzione media sull'anno dei ticket per complessità

Non tracciamo la complessità dei ticket, si propone una distribuzione sulla Priorità (da 1 very low a 5 very high). I ticket riguardano esclusivamente Incident e Service Request (questi ultimi intesi come piccoli Change). Si distribuisce per settimana.



Le Request for Change si pianificano in funzione delle esigenze e spesso in previsione delle esigenze che ci saranno nei successivi periodi di chiusura. Si riporta di seguito un grafico che evidenzia il numero di RFC aperte mediamente ogni mese.



5. In riferimento al grafico dell'allegato 2 pagina 2, è possibile avere i valori numerici dei picchi/ticket per mese? Eventualmente è possibile avere un report con numero ticket/settimana?

Si è risposto con grafico alla domanda 4.

6. Le attività di maintenance/progettuali, sono inerenti al solo applicativo BPC o sono previsti anche interventi su BW?

Gli interventi necessari su BW riguardano la creazione di catene, ODS ed altri oggetti necessari al flusso in ingresso ed in uscita, ad uso esclusivo di BPC. Per le altre casistiche (non ad uso esclusivo di BPC) sarà richiesta una dettagliata documentazione tecnica per consentire al team di BW di effettuare le modifiche necessarie.

7. Si conferma che non è prevista assistenza all'utenza nelle attività di pianificazione?

Sono previsti interventi di supporto agli utenti in caso di malfunzionamenti (mediante risposta a ticket o, in casi eccezionali, contattando gli utenti finali, ma sotto la guida ed il controllo del referente IT). Non è prevista per tali attività in sede a meno che non sia molto complessa. (ottimizzazione dei tempi e dei costi di realizzazione)

8. In riferimento al documento "Capitolato Tecnico" (pag.11) si ha intenzione di effettuare un upgrade ad una versione più recente di BPC?

No. È prevista una migrazione di Database (da Oracle a DB on HANA che verrà gestito mediante progetto di migrazione e non è oggetto di tale gara, eventuali impatti verranno gestiti mediante interventi evolutivi).

9. Si conferma la necessità di un supporto sistemistico per upgrade/patching?

Non si prevede supporto di tipo sistemistico, che è oggetto di altro servizio, non oggetto di tale gara. È richiesta una collaborazione con i team di Sistemisti per la risoluzione di eventuali anomalie o test di no-regression in caso di patch fortemente impattanti.

10. L'upgrade/supporto sistemistico è da considerare come una attività evolutiva?

Come risposto alla domanda 9, non si prevede supporto di tipo sistemistico, che è oggetto di altro servizio, non oggetto di tale gara. In caso di richiesta di supporto, in base alla complessità che potrà richiedere, si concorderà se trattare l'intervento come Service Request o come Evolutiva.

11. È possibile indicare le ore medie necessarie alla chiusura dei ticket, suddivisi per complessità?

Non tracciamo la complessità per ticket, si faccia riferimento al valore medio riportato nell'allegato 2 ed agli SLA (sul tempo di risoluzione).

12. Sono presenti procedure di retraction BPC/BW e/o BPC/ECC?

Si, ma soltanto scrivendo su ODS che vengono poi letti da programmi SAP o servizi di altre piattaforme, gestiti da altri team di lavoro.

13. Ci sono applicativi migrati dalla versione 7.5 alla 10.0? Se sì quanti report sono in compatibilità?

Sì. Se si è inteso bene il concetto di "compatibilità" si calcolano circa 250 report creati con formule EV*, migrati ed in uso con le tali formule.

14. Quali sono le modalità per accedere da remoto agli ambienti BPC?

Verrà fornita una connessione VPN che consente di lavorare su tutti i sistemi ASPI necessari per l'erogazione del Servizio. Esiste anche una connessione Internet per un uso "utente".

15. Si chiede conferma che nei punti 6.1, 7.1 e 7.2 del file "Schema offerta Tecnica del Concorrente SAP BOPC.docx", ove si fa riferimento al "settore merceologico della committente", è corretto intendere che il settore merceologico sia relativo alla attività di costruzione, manutenzione e gestione di infrastrutture di trasporti. In attesa di cortese riscontro, distinti saluti.

Analoga a risposta 1.2: No. Il valore aggiunto è per noi quello di avere un partner che abbia lavorato, nell'ambito dell'oggetto dell'appalto, per un concessionario autostradale, in quanto le specificità degli output da fornire agli enti (es.: ANAS e MIT) e la particolarità dei processi non è facilmente confrontabile con altri settore merceologici, seppur apparentemente attinenti

Dott. Rocco Aronne

Responsabile unico del procedimento

