



**APPALTO N. 127/2017
MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE SAP IN USO PRESSO GTT - PROCEDURA
APERTA – CIG 7261987D3D**

COMUNICAZIONE PER I CONCORRENTI N. 1

Si intende rispondere ai seguenti quesiti:

D: il servizio di “ MANUTENZIONE DELLE LICENZE SOFTWARE SAP “ NON include i servizi professionali relativi alle seguenti attività:

- Installazione di aggiornamenti Software, nuove Release,
- Installazione Patch correttive e/o evolutive e/o l’implementazione di nuove funzionalità (support package);
- Installazione di funzionalità aggiuntive e/o innovazioni tramite enhancement package o altre modalità disponibili
- Servizi per attività di aggiornamenti tecnologici per supportare database e sistemi operativi di terze parti;
- Servizi di supporto per attività progettuali basate o coinvolgenti i prodotti software installati;
- Servizi per attività di assistenza remota fornita da esperti di soluzioni SAP per analizzare modifiche esistenti o potenziali e individuare eventuali conflitti tra il codice prodotto dalla Stazione Appaltante e gli enhancement package e altri aggiornamenti previsti dalle soluzioni SAP “

R: *Si, non sono inclusi.*

D: Con riferimento ai punti previsti nell’oggetto dell’appalto:

- a. *Assistenza mission critical per la gestione di incidenti con copertura H24x7 per l’analisi dell’origine della causa e supporto alla risoluzione degli stessi, anche sul codice prodotto dalla Stazione Appaltante*
- b. *richiesta di modelli di test, test case preconfigurati e assistenza alle attività di test;*
- c. *richiesta e consultazione di Best Practices, Guideline, Tutorial tecnici, webinars, sessioni con esperti, documentazione e manualistica delle soluzioni SAP;*
- d. *Partecipazione alla community dei clienti e partner SAP.*

Per il punto **a**: precisiamo che :

- L’assistenza mission critical per la gestione di incidenti con copertura H24x7 per l’analisi dell’origine della causa è indirizzato dalle condizioni generali di contratto SAP e dei relativi processi di Escalation al Supporto SAP OSS

Per il punto **b**: precisiamo che :

- Non è inclusa nel canone l’attività di messa a disposizione di modelli di test, test case preconfigurati e assistenza alle attività di test.

Per il punto **c**: precisiamo che:

- La richiesta di consultazione di Best Practices, Guideline, Tutorial tecnici, webinar, sessioni con esperti, è perimetrata all'uso dei tools e contenuti resi disponibili dal SAP Support Portal in aderenza alle condizioni generali di contratto dei servizi SAP.

Per il punto **d**: precisiamo che:

- La Partecipazione alle community SAP è regolata dalle condizioni generali di contratto.

R: *Per i punti a, c, d: confermiamo che le condizioni richieste sono quelle previste dal capitolato e dai documenti allegati "SAP Enterprise Support Schedule itIT.v.10-2016" e "SAP Services general Terms and Conditions itIT. V3 – 2016".*

Per il punto b: i modelli di test sono previsti nel documento "SAP Enterprise Support Schedule itIT.v.10-2016" nel capitolo "Altri componenti, metodologie, contenuti e partecipazione della community" allegato al capitolato.

D: Segnaliamo inoltre che le "Condizioni Generali di Contratto per i Servizi SAP" allegati all'Avviso di Gara NON sono applicabili alla fattispecie contrattuale derivante dall'espletamento della Gara in oggetto. Questo in quanto si riferiscono ad un contratto diretto tra SAP ed il Licenziatario.

Nel caso di cui alla Gara in oggetto, invece, il rapporto contrattuale viene stabilito tra il Licenziatario ed una Società VAR - Value Added Reseller- (Licenziante) certificata da SAP. Per questo tipo di contratti SAP ha definito un Modello di Supporto e delle specifiche Condizioni Generali di Contratto cui il VAR certificato PCOE si deve attenere.

In relazione al Capitolo 1.2 del Capitolato, infine, evidenziamo che la non accettazione da parte del Licenziatario di una o più norme delle Condizioni Generali di Contratto emesse da SAP, deve essere accompagnata da analoga accettazione da parte del produttore del software (SAP AG).

R: *Il Capitolato e i suoi allegati costituiscono il contratto che GTT chiede di sottoscrivere al Licenziatario senza eccezioni.*

Le parti escluse dalle norme generali SAP sono contrastanti con le norme di Capitolato. Gli eventuali oneri che ne derivano devono essere assunti dal Licenziatario e da lui gestite con SAP nell'ambito del proprio contratto.

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO
(Gianni Pederiva)

DOCUMENTO FIRMATO IN ORIGINALE