

## **Certificazione Centro Competenza SAP Cliente del CSI**

### **Riconferma della conformità ai requisiti di qualità e prestazione stabiliti dalla SAP AG, multinazionale tedesca produttrice di software, per il Centro di Competenza SAP del Centro Sistemi Informativi.**

Dopo la prima (in Ticino) certificazione ottenuta nel dicembre 2003, al Centro Sistemi Informativi è stata rinnovata la menzione di Centro di Competenza Cliente certificato SAP secondo le disposizioni fissate nel contratto d'uso della software SAP.

Questa importante riconferma è giunta lo scorso mese di aprile dopo che sono stati nuovamente verificati i requisiti base richiesti per assolvere, secondo i criteri di qualità e prestazione, le attività di gestione, supporto e sviluppo del sistema SAP R/3 a favore dell'Amministrazione Cantonale.

La procedura di verifica ha tenuto conto dell'attività svolta dal CCSAP in modo autonomo come anche in collaborazione con SAP durante gli ultimi due anni (2005-2006).

Il periodo analizzato oltre alle attività di gestione e manutenzione dell'esistente è stato caratterizzato in particolare dalla realizzazione dei seguenti progetti:

- Upgrade a versione SAP Enterprise (Rel. 4.70)
- Implementazione Gestione assenze/presenze (soluzione SAP-PT: Personal Time)
- Implementazione SAP per OSC (soluzione IS-H: Gestione ospedaliera) e fatturazione elettronica con Casse malattia
- Implementazione gestione Dossier per Promozione Economica (soluzione RM: Records Management e BP: Business Partner)
- Realizzazione interfaccia con FISCO per restituzione imposte tramite programma pagamenti creditori SAP
- Introduzione IBAN per pagamenti all'estero.

Va ricordato che la creazione di un Centro di Competenza SAP è un obbligo contrattuale per l'azienda che acquista il prodotto SAP. Con la certificazione si conferma che ciò sia avvenuto con successo.

Al fine di migliorare le prestazioni di un'organizzazione, l'utilità di uno strumento come il programma per la certificazione è indiscutibile. Dal 1994, anno in cui esso è stato introdotto da parte di SAP, definisce i requisiti base per creare una partnership comune fra SAP e tutte le organizzazioni che garantiscono il supporto SAP presso gli utenti.

Oggi i Centri di Competenza Certificati sono diventati una comunità internazionale, un'opportunità per ognuno di far parte di una vasta rete mondiale.

Il valore aggiunto della certificazione è dato, fra le altre cose, dal risparmio economico sui costi di manutenzione del software R/3. Con la certificazione il costo annuale della manutenzione è il 17 % del valore del contratto. Senza certificazione il costo annuale della manutenzione è il 17 % del prezzo di listino. Se calcoliamo che il valore del contratto è dato dal prezzo globale di listino dedotti i ribassi concordati, nel caso dell'AC grazie alla certificazione riusciamo a risparmiare ca. CHF 86'000.— l'anno.

A questi vantaggi espressi in termini monetari dobbiamo aggiungere i vantaggi operativi che il Centro di Competenza può promuovere all'interno dell'Amministrazione Cantonale, citiamo:

- il miglioramento delle prestazioni attraverso la standardizzazione e l'ottimizzazione dei processi di gestione

- la messa in opera delle migliori esperienze nell'ambito pubblico (best practices)
- la cooperazione stretta con SAP per il settore pubblico
- lo scambio di opinioni fra gruppi di lavoro specifici
- il miglioramento permanente dell'applicazione
- maggior rapidità, qualità e affidabilità nella gestione dell'informazione
- alto ROI (Return of Investment) grazie ad elementi di aiuto che permettono decisioni mirate e corrette nonché tariffe di manutenzione del software ridotte
- riduzione del TOC (Total Cost of Ownership) dei sistemi informatici grazie ad un maggiore apporto di competenze direttamente dall'interno.

La certificazione ha una durata temporale limitata. È necessario pertanto prevedere un ciclo continuo di rideterminazione delle aspettative di qualità e prestazione, delle capacità di soddisfarle, del modo in cui fornirle ed a quali costi. Per questo, in sostanza, il Centro di Competenza SAP del CSI deve continuamente evolversi, adattandosi al sistema SAP inteso nel suo complesso ed alle aspettative dell'utenza in relazione ai compiti che deve svolgere tramite lo strumento informatico.