

Allegato 2 - Dimensionamento dei servizi

Per consentire al fornitore un adeguato dimensionamento della struttura di AM per l'erogazione del servizio di Manutenzione, di seguito vengono riportati alcuni elementi di valutazione.

Gli elementi sotto indicati costituiscono meri indicatori per la valutazione del dimensionamento del servizio di Application Maintenance da erogare in quanto il canone non prevede un massimale in termini di giornate e/o numerosità degli interventi di supporto e manutenzione della baseline.

Per il dimensionamento del servizio di assistenza deve essere considerata anche l'eventuale richiesta da parte di Autostrade, per specifiche esigenze di servizio legate alle scadenze mensili o di rispetto degli impegni fiscali, di disponibilità di risorse del Fornitore per l'erogazione di attività fuori orario di servizio.

Numerosità Utenti in ambito

Numero di utenti di SAP ECC: 3.333

Utenti SAP ECC	
Società	Utenti
Autostrade per l'Italia	2.342
Autostrade Meridionali	125
IBLU	3
Tangenziale Napoli	210
RAV	17
TECH	96
TLP	184
AD MOVING	6
ATLANTIA	93
TOWER	2
SDS	255
TOTALE	3.333

Numero utenti SAP Portal suddiviso per applicazione:

Applicazione	Utenze
CWI - WIRE	1.380
CCP – Cruscotto Autorizzazioni ciclo passivo	1.411
GRA – Applicazioni di gestione delle richieste di anagrafica	452
CSP – Applicazione di gestione degli accertamenti	270
CCM - Cruscotto CUP/MIP	58
CDT – Documenti di trasporto	574
Totale complessivo	4.145

Numerosità ambiti/ambienti con cui ECC si interfaccia (tramite PI/PO):

Ambito	UtENZE
PI/PO Interface da/vs ECC	15 KeyUsers (Applicazioni)

Dimensionamento attività di manutenzione e supporto della baseline

- Numero di interventi di supporto e correttiva effettuati in un periodo di riferimento di 12 Mesi - SAP ECC:

Supporto e correttive 2014 ambito ECC			
categoria	n° ticket	effort in ore	effort in gg
Amministrazione	242	1.152	144
Controlling	445	989	123
Logistica	1.183	1.236	154
Manutenzione	103	59	8
Vendite	172	65	8
Totale	2.145	3.501	437

- Numero di interventi di supporto e correttiva effettuati in un periodo di riferimento di 12 Mesi - SAP EP:

Supporto e correttive 2014 Ambito Portale			
categoria	n° ticket	effort in ore	effort in gg
CWI WIRE	166	182	22
CCP approvazione ciclo passivo	80	19	2
GRA - Gestione Rich. Anagraf.	113	64	8
CSP Accertamenti contabili	45	56	7
CDT Documenti di trasporto	71	212	26
Totale	475	533	65

Di seguito il riepilogo mensile dei ticket SAP/ECC per priorità utente:

Etichette di riga	Priorità Ut.	Effort in GG/U	Effort Medio in HH/U	Numero interventi
Gennaio	normal	6,11	0,52	94
	medium	27,25	4,45	49
	high	8,64	0,34	203
Totale		42,00	0,97	346

Quelli di SAP/Enterprise Portal:

Mese	Priorità Ut.pri	Effort in HH/U	Eggort in GG/U	Numero Interventi
Gennaio	high	0,25	0,03	1
	medium	1,19	1,93	13
	high	0,47	0,18	3
Totale		1,00	2,14	17

Ticket di Incident e Service Request previsti nella gestione di un anno di servizio (media ultimi 3 anni) in ambito SAP PI/PO:

Effort in GG/U	Eggort in GG/U	Numero Interventi
15,4	0,78	158

Dimensionamento delle Attività evolutive

- Suddivisione delle attività evolutive sui 12 mesi di analisi:

ATTIVITA' EVOLUTIVE	
MESE	TOT GG
GENNAIO	34
FEBBRAIO	37
MARZO	42,5
APRILE	35,5
MAGGIO	36,5
GIUGNO	36,5
LUGLIO	36,5
AGOSTO	35
SETTEMBRE	51,5
OTTOBRE	35,5
NOVEMBRE	58
DICEMBRE	60,5
TOTALE	499

A quanto sopra riportato va aggiunto un effort medio di **1 gg/u** mese per evolutive da garantire nell'ambito dei servizi di baseline di PI/PO.

Numerosità oggetti custom

Sono state realizzate diverse personalizzazioni in ambiente ABAP/4 ed, inoltre, sono stati sviluppati numerosi report utilizzando i tool SAPscript e, Report Painter SAP ADOBE FORMS.

Alla data sono attivi circa:

NUMEROSITA' OGGETTI CUSTOM	
report	1750
programmi di dialogo	54
function module	950
moduli sapscrip	128
query	788
report painter	48
tabelle	986

Sono state realizzate inoltre realizzate diverse personalizzazioni in ambiente ABAP/4 per implementare interfacce di comunicazione tra SAP ECC e Portale.

Alla data sono attivi circa:

OGGETTI CUSTOM DI INTERFACCIA CON APPLICAZIONI CUSTOM DI SAP EP	
Gruppo funzioni (e relative strutture dati per scambio dati SAP ECC/SAP Portal) per gestione oggetti matchcode, funzioni di controllo, modifica e creazione	161
Programmi in SAP ECC di dialogo con SAP PI	64

Modifiche ai programmi standard

Di seguito vengono riportate le modifiche allo standard effettuate nei sistemi in ambito

		Coding	Data Dictionary	Testo	Altri	Somma
FI	Financial Accounting	5	8	1	0	14
FI-TV-COS	Travel Expenses	12	1	0	0	13
MM-IV	Invoice Verification	2	0	0	11	13
MM-PUR	Purchasing	2	10	0	0	12
FI-AA-AA	Basic Functions	4	4	0	0	8
MM-SRV	External Services	5	2	0	0	7
MM-IM	Inventory Management	0	5	0	0	5
PS-ST-OPR	Operative Structures	0	5	0	0	5
MM-PUR-OA	Vendor Outline Agreement	5	0	0	0	5
PM-EQM-EQ	Equipment	0	4	0	0	4
PM-WOC-MN	Maintenance Notification	4	0	0	0	4
CO-OM-CCA	Cost Center Accounting	4	0	0	0	4

Numero di oggetti standard e custom presenti in ambito PI/PO:

Tipo oggetto PI	Numero
CLASSE	1
FUNC	33
IDOC	1
PROGR	52
Altri serv. minori	3

Pianificazione Upgrade/support Package

È incluso nel canone l'innalzamento del livello di ehp del sistema e l'applicazione di Support Package che di norma vengono eseguiti con questi timing:

- Gennaio (innalzamento livello di SP, se richiesto)
- Maggio (innalzamento livello di SP, se richiesto)
- Ottobre (innalzamento del livello di EhP, Netweaver e SP)

Di norma viene eseguito un unico Upgrade all'anno nel periodo di ottobre, ma non sono esclusi eventuali innalzamenti di SP a gennaio e maggio.