

Capitolato Tecnico

Servizi di manutenzione e sviluppo della base libere in ambiente SAP ECC e applicazioni su portale SAP

Redatto da: Autostrade per l'Italia S.p.A.
ITS/GSC/ FINANC.OPERATION & LOG.APPLICATIONS

Sommario

Sommario	1
1. Scopo del documento	3
2. Ruolo Unità Organizzative coinvolte	4
3. Oggetto della fornitura	5
3.1 Manutenzione e Supporto della baseline	5
3.1.1 Servizi di Supporto e assistenza all’esercizio.....	5
3.1.2 Problem Determination.....	6
3.1.3 Manutenzione Correttiva	7
3.1.4 Manutenzione Adeguativa	8
3.1.5 Manutenzione Evolutiva.....	8
3.2 Nuovi sviluppi	9
3.2.1 Nuovi Sviluppi.....	9
4. Ambito e dimensione della Fornitura	11
4.1 Landscape complessivo	11
4.1.1 Ambiente tecnologico	11
4.1.2 Ambiente Funzionale.....	11
4.2 Ambito della Fornitura	12
4.3 Dimensionamento dei servizi	14
5. Figure professionali - Gruppo di lavoro	16
5.1 Service Manager.....	16
5.2 Gruppo di Lavoro.....	16
6. Modalità di erogazione servizi	18
6.1 Attivazione servizi di Nuovi Sviluppi.....	18
6.1.1 Descrizione della modalità progettuale	19
6.1.2 Procedura di escalation.....	20
6.1.3 Criteri di accettazione	21
6.2 Attivazione Servizi di Manutenzione e Supporto della baseline	21
7. Transizione dei servizi	24
7.1 Requisiti per la fase di start-up	24
7.2 Fase di produzione	24
7.3 Transizione in Uscita.....	25
8. Modello di Governance	26
8.1 Lato Autostrade.....	26
8.2 Lato Fornitore.....	27
9. Matrice delle Responsabilità	28
10. Livelli di Servizio	30

10.1	Severità degli errori.....	30
10.2	Livelli di Servizio minimi richiesti.....	30
10.2.1	Tempestività nella risoluzione (SLA-CORR-1).....	30
10.2.2	Rispetto dei tempi di completamento attività (SLA-AE-1).....	31
10.2.3	Rispetto dei tempi di erogazione del documento di fattibilità (SLA-AE-2).....	32
10.2.4	Rispetto dei tempi di estensione di copertura oraria del servizio nei giorni lavorativi (SLA-CS-1).....	32
10.2.5	Rispetto copertura del servizio per esigenze estemporanee (SLA-CS-2).....	32
10.3	Luogo e Orario di servizio.....	33
11.	Documentazione e Rapporti.....	34
11.1	Documentazione necessaria software per l'erogazione degli sviluppi.....	34
11.2	Rapporti.....	34
12.	Garanzia.....	35
13.	Penali.....	36

1. Scopo del documento

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti relativi alla fornitura delle attività in ambito dei Servizi Informatici di Progettazione, Sviluppo e Gestione in Ambiente SAP ECC, Portale SAP in termini di quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed utilizzo del sistema, descrivendone e disciplinandone al contempo le modalità di erogazione.

Con il termine “Autostrade” va intesa la società Autostrade S.p.A. mentre con il termine “Gruppo” vanno intese tutte le società del Gruppo Atlantia che utilizzano i sistemi in ambito, con il termine “Fornitore” va intesa l’impresa aggiudicataria della fornitura.

Quando non diversamente specificato, con “capitolato” si intende il presente documento, con “gara” si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato, con “contratto” si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell’aggiudicazione della gara, con “fornitura” si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

Sono parti integranti del capitolato i seguenti allegati:

- Allegato 1. Ambienti e Sistemi
- Allegato 2. Dimensionamento Patrimonio Software
- Allegato 3. Funzionalità applicative
- Allegato 4. Descrizione Figure Professionali
- Allegato 5. Modalità di test e relativi sotto allegati (Allegato 5.1. Modello piano di test, Allegato 5.2. Modello Scenario test, Allegato 5.3. Modello test case)
- Allegato 6. Documentazione Interventi
- Allegato 7. Presa in carico dei sistemi
- Allegato 8. Sistema di ticketing

Le indicazioni contenute in ogni parte di questo capitolato sono da intendersi come “requisito minimo richiesto”. Sarà considerato elemento positivo di valutazione ogni proposta che il fornitore avanzerà in base alla sua esperienza e alle best practice e che sarà ritenuta migliorativa da Autostrade rispetto all’attuale approccio; per i dettagli si veda il disciplinare di gara

2. Ruolo Unità Organizzative coinvolte

La Funzione IT di Sviluppo Tecnologico con l'Unità Organizzativa Sviluppo Sistemi ERP (ITS/GSC) rappresenta la struttura di riferimento di Autostrade incaricata all'erogazione dei servizi IT di sviluppo/manutenzione, relativamente alle applicazioni gestionali e di base.

Tali servizi sono erogati verso Autostrade e in maniera più o meno estesa verso le altre società del Gruppo.

ITS/GSC nell'ambito delle attività previste nella fornitura, manterrà il ruolo di project management e parteciperà con propri specialisti a tutte le fasi coordinandone le attività.

3. Oggetto della fornitura

Sono oggetto di fornitura i **servizi informatici di progettazione, sviluppo, manutenzione e assistenza per la gestione dei sistemi amministrativo/gestionali in ambiente SAP ECC e in ambiente di Portale SAP Net Weaver.**

La durata dell'affidamento è fissata in 36 mesi oltre il/i mese/i necessario/i per la presa in carico dei servizi (fase di start-up non remunerata) a partire dalla data di stipula del contratto.

L'adozione di un modello standard di mercato per la classificazione delle attività di Gestione Applicativa prevede di ricondurre le attività erogate dal Fornitore nelle seguenti Categorie di Servizio

A. Manutenzione e supporto della *baseline*

B. Nuovi Sviluppi

3.1 Manutenzione e Supporto della baseline

3.1.1 *Servizi di Supporto e assistenza all'esercizio*

Rientrano in questa voce le attività di supporto applicativo e consulenziale che il Fornitore eroga a fronte di richieste e segnalazioni provenienti da personale di Autostrade (e Società del Gruppo).

Per supporto e assistenza all'esercizio si intende il supporto da parte di risorse professionali del Fornitore alle attività di gestione applicativa all'esercizio del sistema e di assistenza agli utenti.

Vengono di seguito descritte le attività previste per il servizio di assistenza all'esercizio, pur in una lista non esaustiva delle medesime, che saranno svolte dalle risorse professionali allocate dal fornitore nel team di assistenza:

a) Prodotti / servizio

- realizzazione di prodotti e servizi per la fornitura di prodotti informatici o per lo svolgimento di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento puntuale di estrazione dati da una banca dati, o un prospetto informativo *usa e getta*.

b) Gestione ordinaria

- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste;
- assistenza agli utenti sulle tematiche funzionali tipiche dell'applicazione in ambito e/o per la risoluzione di problemi, attivando, se necessario, esperti funzionali sulla tematica o i progettisti del sistema;
- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema

c) Gestione straordinaria

- presa in carico di nuove funzionalità in esercizio attraverso:
 - la schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
 - la verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;

- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva (tipico esempio è la gestione delle note OSS).
 - ripianificazione funzionale del servizio, per eccezione, in accordo con gli enti tecnici e funzionali:
 - di controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito
 - di esecuzione estemporanea di elaborazioni di prodotto/servizio (esempio: ri-esecuzione di batch)
 - di ripristino base dati a fronte di anomalie segnalate dagli utenti, non conseguenti a malfunzionamenti del software;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche;
 - assistenza durante l'esecuzione e il controllo dei risultati di procedure batch;
 - attività propedeutiche all'avvio di nuovi servizi;
 - assistenza durante il periodo iniziale di esercizio delle funzioni;
 - assistenza durante il periodo di parallelo.
- d) Servizi di supporto**
- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, documenti di architettura, stima dei tempi, costi e benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni;
 - attività di formazione degli utenti per un uso corretto ed ottimale dei sistemi/applicazioni in esercizio
 - supporto nella revisione delle modalità di attuazione delle attività progettuali;
 - creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo;
 - redazione di presentazioni;
 - esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
 - sviluppo di prototipi, di tipo "usa e getta" per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
 - supporto sistemistico e supporto specialistico all'uso dei prodotti
- e) Patching del sistema e analisi su custom**
- Attività di Patching del sistema – È previsto annualmente l'esecuzione di un aggiornamento software (support package + EHP). Rientrano nei servizi di supporto le attività funzionali di upgrade del sistema su tutti i mandanti in ambito, in particolare: Definizione test Case, Analisi e Risoluzione SPDD, Analisi e Risoluzione SPAU, Esecuzione Test Case e test funzionali, Fixing dei problemi rilevati.
 - Inoltre, a seguito dell'applicazione di nuovi enhancement package verrà richiesta un'analisi per la sostituzione della custom con funzionalità standard. Le eventuali attività da effettuare saranno considerate evolutive.
- f) Aggiornamento del Solution Manager**
- Rientra nelle attività di supporto l'aggiornamento del Solution Manager a seguito dell'implementazione delle attività evolutive commissionate.
- g) Stime per interventi evolutivi**
- Rientrano nelle attività di supporto la stima degli interventi sulle evolutive di entità complessiva inferiore ai 10gg.

L'attivazione del servizio avverrà tramite il sistema di ticketing che Autostrade renderà disponibile al fornitore e che è dettagliato nell'allegato 8. Le modalità generali di attivazione del servizio sono descritte nel paragrafo 6.2 del presente Capitolato Tecnico.

3.1.2 Problem Determination

Descrizione: Rientrano in questa categoria le attività di analisi e bugs fixing riscontrate sui sistemi in ambito relative ad anomalie generate anche da altre componenti HW/SW non SAP.

Sono riconducibili al servizio di Problem determination le attività di analisi e diagnosi di anomalie riscontrate sui sistemi in ambito attribuibili a:

- Anomalie delle componenti standard
- Anomalia delle componenti custom
- Analisi/diagnosi degli impatti sul sistema collegati non in ambito da anomalie identificate sul sistema in ambito
- Anomalie indotte da modifiche ad altre componenti hw/sw esterne al sistema in ambito
- Anomalie indotte da flussi errati o dati spuri inseriti nelle anagrafiche del sistema Sap da entità esterne.

Nel caso di problematiche non direttamente risolvibili dal fornitore e per le quali risulti necessario l'intervento di altre strutture AMS di Autostrade, il fornitore si limiterà ad effettuare la fase di Problem Determination. Nella Problem Determination legata a bugs sullo standard SAP, l'attività include anche il supporto per l'apertura e la gestione (attivazione) delle corrispondenti note OSS anche se commissionate da altri gruppi applicativi che svolgono supporto funzionale.

3.1.3 *Manutenzione Correttiva*

Descrizione: Rientrano in questa categoria tutte le azioni intraprese per identificare e rimuovere difetti (errori del codice e/o problemi di usabilità) che richiedono interventi sul codice dell'applicazione che non risulta conforme alle specifiche tecniche concordate ed eventualmente documentate. Il servizio riguarda esclusivamente componenti applicative installate in esercizio, in ambito dei sistemi in ambito.

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio. La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la riparazione del codice sorgente. Nel caso di eventuali segnalazioni su software in garanzia da parte di un precedente fornitore, il servizio di manutenzione correttiva è incaricato di comunicare ed affidare a tale fornitore la riparazione; le successive attività di collaudo ed installazione nel sistema di esercizio verranno svolte secondo il processo definito per il servizio di manutenzione correttiva. La manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

L'attivazione del servizio avverrà tramite il sistema di ticketing che Autostrade renderà disponibile al fornitore e che è dettagliato nell'allegato 8. Le modalità generali di attivazione del servizio sono descritte nel paragrafo 6.2 del presente Capitolato Tecnico.

In sintesi, il Servizio di Manutenzione Correttiva consiste nelle seguenti attività:

- **Presa in Carico:** acquisizione da parte del Fornitore della segnalazione dell'anomalia, tramite i canali di segnalazione previsti, e della relativa Severità assegnata, secondo le definizioni di Severità descritte nel paragrafo 11.1 del presente Capitolato Tecnico. Determinazione quindi del problema alla base dell'anomalia.
- **Analisi del problema:** individuazione del problema. Autostrade fornisce le informazioni necessarie per circostanziare l'anomalia quali area applicativa, specifica funzionalità in errore, modalità operative per cui si verifica l'errore, risultato atteso verso risultato ottenuto, esempio di caso errato. Quindi definizione della soluzione da apportare, condivisa con i Referenti di Autostrade.
- **Correzione dell'errore:** attuazione delle modifiche necessarie e idonee a rimuovere l'errore.
- **Rilascio degli oggetti software corretti:** predisposizione del pacchetto degli oggetti software da rilasciare e della relativa documentazione tecnica e operativa.

3.1.4 Manutenzione Adeguativa

Descrizione: Modifiche non sostanziali di funzionalità già esistenti che prevedono piccole correzioni al codice applicativo tali da rendere il sistema aggiornato e rispondente alle esigenze di business per le quali è stato inizialmente adottato.

Rientrano in questa categoria tutti i cambiamenti all'interno del sistema che consentono di adeguarlo a modifiche applicative non sostanziali derivanti da molteplici fattori come conseguenza di adattamenti tra cui:

- Adeguamenti alle componenti del sistema derivanti da una richiesta di modifica legata a variazioni alle regole o imposizioni fiscali e contabili introdotte da Autostrade
- Adeguamenti alle componenti del sistema derivanti da una richiesta di modifica legata a variazioni normative, introdotte da Autostrade
- Adeguamenti derivanti da modifiche alla struttura organizzativa
- Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati);
- Adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- Migrazioni di piattaforma;

Con queste attività si assicura che il sistema sia sempre aggiornato e riesca effettivamente a rispondere alle esigenze di business per le quali è inizialmente dotato.

L'attivazione del servizio avverrà tramite il sistema di ticketing che Autostrade renderà disponibile al fornitore e che è dettagliato nell'allegato 8. Le modalità generali di attivazione del servizio sono descritte nel paragrafo 6.2 del presente Capitolato Tecnico.

3.1.5 Manutenzione Evolutiva

Descrizione di Manutenzione Evolutiva: Modifica e/o aggiunta di nuove funzionalità e sviluppo di nuove componenti applicative, che si rendono necessarie a seguito di nuove esigenze o di richieste di implementazioni funzionali o architetturali atte a far evolvere i sistemi/applicazioni in ambito.

In questa categoria sono comprese tutte le attività evolutive che rientrano nel plafond di disponibilità del canone fissato ad un valore medio mensile non vincolante di 36 gg/uu con possibilità di compensazione mese su mese.

Sarà considerato elemento positivo di valutazione l'aumento di questa quota nella baseline senza modificare il perimetro di ticket di supporto.

Per piccola manutenzione evolutiva si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente. Sono riconducibili anche le modifiche urgenti alle funzionalità, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio, la modifica di una transazione o di un report per una diversa prospettiva dei dati.

La manutenzione evolutiva rilascia prodotti che modificano in misura limitata la consistenza della baseline del sistema che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di funzioni obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.

Il Servizio di Manutenzione Evolutiva riguarda tipicamente le richieste di Autostrade legate a:

- Modifica e/o aggiunta di piccole funzionalità, che si rendono necessarie a seguito di nuove esigenze o di richieste di implementazioni funzionali o architetturali atte a far evolvere i sistemi/applicazioni.
- Implementazioni o variazioni sulle diverse componenti del sistema, legate all'introduzione di nuove funzionalità, richieste da Autostrade per rispondere a nuove o mutate esigenze di business, organizzative o operative.

- Implementazioni applicative legate a variazioni di natura architettonica decise da Autostrade come ad esempio l'innalzamento dei livelli delle piattaforme SW su cui operano le componenti applicative (manutenzione preventiva).
- Implementazioni legate al miglioramento delle prestazioni di funzionalità già in esercizio (manutenzione migliorativa).
- Implementazione o integrazione di reportistica (transazionale o decisionale) richiesta a fronte di nuove esigenze e legata a nuovi componenti applicativi o modifiche di processi.

Tale servizio sarà attivato tramite il sistema di ticketing di ASPI (eventualmente suddivisi per le varie fasi progettuali) dove verranno concordati e definiti i prodotti da realizzare, gli effort per le figure professionali previste, i tempi di rilascio, la data prevista di effettuazione collaudo da parte di Autostrade.

Le modalità di attivazione e di gestione del servizio sono descritte in maniera più dettagliata nel paragrafo 6.1. del presente Capitolato Tecnico.

3.2 Nuovi sviluppi

3.2.1 Nuovi Sviluppi

Descrizione: Analisi, progettazione, realizzazione test e collaudo di nuove componenti applicative, che si rendono necessarie nell'ambito di nuove iniziative che assumono carattere progettuale.

In questa categoria sono comprese tutte le attività evolutive che NON rientrano nel plafond di gg/uu per evolutive previsto a canone.

Per sviluppo si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni autorizzative aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente.

La manutenzione evolutiva rilascia prodotti che modificano la consistenza della baseline del sistema che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di funzioni obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate.

Il Servizio di Nuovi Sviluppi riguarda tipicamente le richieste di Autostrade legate a:

Sviluppo (analisi, progettazione e realizzazione, collaudo ed eventualmente formazione) di nuovi sistemi/applicazioni in ambiente SAP

Tali servizi saranno attivati tramite ordinativi di lavoro (eventualmente suddivisi per le varie fasi progettuali) dove verranno concordati e definiti i prodotti da realizzare, gli effort per le figure professionali previste, i tempi di rilascio, la data prevista di effettuazione collaudo da parte di Autostrade.

Le modalità di attivazione e di gestione del servizio sono di tipo progettuale e sono descritte in maniera più dettagliata nel paragrafo 6.1. del presente Capitolato Tecnico.

Lo Sviluppo di Nuovi sistemi/applicazioni comprende di norma le seguenti fasi

- studio di fattibilità
- analisi funzionale
- analisi tecnica
- sviluppo / personalizzazione
- Collaudo
- formazione
- assistenza al go live
- documentazione funzionale e tecnica

Il Nuovo Sviluppo di sistemi/applicazioni può richiedere anche attività di gestione progetto come: gestione delle variazioni al progetto, gestione dei problemi, gestione dell'avanzamento del progetto, ecc.

4. Ambito e dimensione della Fornitura

Per consentire un adeguato dimensionamento della struttura di Application Maintenance (AMS) del Fornitore viene di seguito rappresentato l'ambito tecnologico e funzionale della fornitura ed alcuni indicatori storici relativamente alla quantità e complessità delle attività di sviluppo, manutenzione e supporto, che sono oggetto della fornitura.

4.1 Landscape complessivo

4.1.1 Ambiente tecnologico

Per completezza informativa vengono riportati tutti i dati relativi all'ambiente tecnologico complessivo del sistema presente all'interno di Autostrade i cui dettagli sono riportati in Allegato 1.

Il landscape Autostrade si compone dei classici 3 ambienti di Sviluppo Collaudo e Produzione che possono subire cambiamenti durante le fasi di Upgrade o per esigenze particolari di progetto.

In sintesi, le applicazioni attualmente presenti sono le seguenti:

- Sistema SAP ERP ECC 6.05
- Business Warehouse (BW) (7.3)
- Strategic Enterprise Management (SEM) (7.0)
- Enterprise Portal (7.01)
- Knowledge Management (7.01)
- Sistema SAP BO PC Netweaver 10.0
- Sistema SAP PI V.7.11
- Sistema SAP PO 7.4
- Sistema SAP Hybris Billing Customer Financial ECC 6.08 on Hana

Il sistema degli accessi avviene attraverso una autenticazione su Enterprise Portal utilizzando utenze LDAP.

4.1.2 Ambiente Funzionale

Il Sistema per la *componente amministrativa gestionale* è entrato in esercizio in Autostrade il 1/1/2000, per componente amministrativa del personale il 1/1/2005 e per le componenti Enterprise Portal, Netweaver e BW SEM il 1/1/2006.

Negli anni successivi sono stati realizzati una serie di Roll-out di società che ha portato ad uno scenario attuale che comprende 14 Società che svolgono le seguenti attività di business:

- Servizi di Pedaggio
- Servizi Commerciali
- Servizi Industriali
- Servizi di Sviluppo Tecnologico

Il Pedaggio è il core business del gruppo, tuttavia la società da alcuni anni ha iniziato un processo di sviluppo tecnologico ed informatico che sta impegnando una parte sempre più consistente dell'azienda e orientandone le scelte organizzative e di processo.

I moduli SAP implementati nelle risoluzioni standard sono i seguenti:

SAP ECC 6.5

- Amministrazione e Controllo (FI, AA, TR, CM, CO, PS, IM)
- Logistica (MM, WM)
- Manutenzione (PM)
- Vendite (SD)
- HR (PY, TM)

- HR (OM, PD, compensation)
- Tesoreria (CLM-CM, FI-CM, IHC, TRM, MRA, TRM-HM)
- Special Ledger (SL)

SAP NETWEAVER

- Enterprise Portal (7.01)
- Sistema SAP PI V.7.11
- Sistema SAP PO 7.4

SISTEMA DI SOURCING

- **Bravo Solution (Bravo Advantage BA17.)**

Esistono poi una serie di personalizzazioni del sistema che tendono a risolvere particolare esigenze di processo.

L'area con maggior impatto custom è quella logistica:

- utilizzando lo special ledger, sono state sviluppate tre procedure custom:
 - ✓ gestione della contabilità lavori per i contratti pubblici di appalto e dei compensi per le Direzioni dei Lavori,
 - ✓ rilevazione contabile parallela rispetto a quella gestionale e civilistica, valorizzata in momenti ben definiti del processo di rilevazione dei costi per fornire base dati per il Cost accounting.
 - ✓ Rilevazione contabile parallela per la gestione degli avanzamenti fisici su progetti di TECH
- è stato realizzato un modello personalizzato di gestione della logistica distributiva degli apparati telepass,
- è stato realizzato un workflow autorizzativo per le richieste di acquisto che, in ottemperanza a quanto previsto dalla Procedura Acquisto di Beni e Servizi, prevede anche un cruscotto autorizzativo da portale web e una applicazione su BlackBerry

Altre personalizzazioni critiche da un punto di vista procedurale e di media complessità sono gli estrattori custom che alimentano il Bilancio consolidato in Oracle EPM; da rilevare anche una gestione personalizzata per la contabilizzazione dei principini contabili IAS/IFRS in ambito cespiti.

Sono presenti altre personalizzazioni "minori" utilizzando function module, sapsript, report painter, user exit e in generale tutti gli oggetti che sap mette a disposizione per customizzare i moduli. Come modalità operativa di massima è esclusa la possibilità di effettuare modifiche al codice standard di SAP.

Numerose sono le interfacce previste tra SAP e altri sistemi esterni (contabilità ausiliarie, sistema di ticketing, gestione documentale, sistema di sourcing, procedure di operations come Manutenzione Ordinaria Ricorrente e Manutenzione Impianti, ecc)

Per una descrizione più approfondita del contesto funzionale si rimanda all'Allegato 1

4.2 Ambito della Fornitura

Nell'ambito del sistema SAP sopra descritto sono da considerarsi in ambito della gara i seguenti moduli e le applicazioni in esse contenute:

1. Moduli standard SAP area Amministrativa:

- FI – Financial
- SL – Special Ledger
- CO – Controlling
- AA – Asset Accounting
- PS – Project System
- IM – Investment Management

2. Moduli standard SAP area Logistica:

- MM – Material Management
- WM – Warehouse Management
- SD – Sales and Distribution
- LO – Logistics General

3. Moduli standard SAP area Manutenzione:

- PM Plant Maintenance

4. Moduli non standard sviluppati su SAP ECC:

- Gestione contratti di Appalto e Contabilità lavori
- Gestione Cost accounting IT
- Gestione avanzamento progetti TECH
- Gestione distribuzione Apparati Telepass
- Gestione workflow autorizzativo Rda (SAP, Applicazione Portale Web e Applicazione BlackBerry)
- Gestione contabilità IAS/IFRS
- Altri processi non standard SAP descritti in dettaglio nell'allegato 3

5. Applicazioni sviluppate in ambiente di portale SAP:

- Gestione della fatturazione passiva e delle cartelle esattoriali (WIRE)
- Gestione delle richieste di pagamento e delle richieste di registrazione contabile (WIRE)
- Gestione workflow autorizzativo Rda (SAP, Applicazione Portale Web)
- Gestione degli accertamenti contabili periodici
- Gestione delle anagrafiche di clienti/fornitori e materiali/prestazioni
- Gestione della logistica di distribuzione degli impianti
- Gestione delle comunicazioni degli investimenti con MIP
- Gestione delle RAC (richieste aperture commesse)
- Gestione dei documenti di trasporto

6. Componente PI / PO

Per tale componente sono previsti i normali servizi di Manutenzione e Supporto per tutte le interfacce in esercizio e per i Nuovi sviluppi.

Tutte le applicazioni, sviluppate su portale SAP, dialogano con SAP ECC e forniscono all'utente un ambiente operativo mirato all'esercizio di alcuni processi. Tali applicazioni sono scritte in JAVA, in accordo con le best practice SAP di sviluppo applicativo e utilizzano le librerie standard SAP (PDK, HTMLB. ecc.).

Questo consente di avere soluzioni applicative basate su API supportate anche a seguito di patching di sistema.

La differenza tra un'applicazione ed un'altra risiede, oltre ovviamente alle logiche di business implementate, nella tecnologia di integrazione con altri sistemi.

- Gestione della fatturazione passiva e delle cartelle esattoriali (WIRE)
Integrata con l'applicazione di protocollo via web service attraverso SAP PO
Integrata con Alfresco in maniera diretta via web service
Integrata con SAP via JCo e chiamate di RFC remote.

- Gestione delle richieste di pagamento e delle richieste di registrazione contabile (WIRE)
Integrata con SAP via JCo e chiamate di RFC remote.
Utilizzo di API per la gestione di fogli excel (processo RDR)

- Gestione workflow autorizzativo Rda (SAP, Applicazione Portale Web)

Integrata con SAP tramite chiamata a RFC.

Integrata con Alfresco in maniera diretta via web service

Integrata con APP mobile via web services.

- Gestione degli accertamenti contabili periodici

Integrata con SAP tramite chiamata a RFC.

Integrata con SAP PO tramite tabelle di interfaccia.

- Gestione delle anagrafiche di clienti/fornitori e materiali/prestazioni

Integrata con SAP tramite chiamata a RFC.

Integrata con il sistema esterno Bravo Solution via SAP PO.

- Gestione della logistica di distribuzione degli impianti

Integrata con SAP tramite chiamata a RFC.

Integrata con APP mobile via web services.

- Gestione delle comunicazioni degli investimenti con MIP

Integrata con SAP tramite chiamata a RFC.

Integrata verso il MIP attraverso SAP PO (tecnologia web service).

- Gestione delle RAC (richieste aperture commesse)

Integrata con SAP tramite chiamata a RFC.

- Gestione dei documenti di trasporto

Integrata con SAP tramite chiamata a RFC.

Integrata con APP mobile via web services.

7. Applicazioni sviluppate in ambiente Mobile:

- **Approvazioni per ciclo passivo (Rda, Oda e Contratti). Piattaforme Android e IOS**
- **Preacquisizione delle entrate merci. Piattaforma Android su palmari Ragged**
- **Gestione entrate merci di magazzino. Piattaforma Android su tablet**

L'elenco sopra riportato evidenzia i principali processi in ambito ma non è esaustivo.

Per una descrizione più approfondita delle applicazioni in ambito si rimanda all'Allegato 3.

4.3 Dimensionamento dei servizi

Per consentire al fornitore un adeguato dimensionamento della struttura di AMS per l'erogazione del servizio di supporto e assistenza all'esercizio vengono di seguito descritti i principali indicatori quantitativi in grado di esprimere le normali esigenze di supporto e di manutenzione (anche evolutiva) della baseline.

Tali dati sono solo indicativi del dimensionamento storico dei sistemi, **ma resta inteso che il canone del servizio debba comprendere la risoluzione di tutti i ticket e ordinativi che verranno richiesti dalle strutture competenti anche qualora l'effort necessario superi quello storico.**

In linea di massima gli indicatori analizzati riguardano:

- Il numero degli utenti operativi delle procedure in ambito
- Numero di risorse gestite
- La numerosità e l'effort dei ticket di supporto e manutenzione della baseline gestiti in 12 mesi (periodo di riferimento 2016-2017).
- Numerosità dei programmi, transazioni, exit, validazioni custom presenti a sistema.
- Pianificazione degli interventi di Upgrade/support package previsti ogni anno.
- Numerosità dell'apertura note OSS verso Sap.

Per una descrizione dettagliata degli indicatori si rimanda all'allegato 2 del presente capitolato.

Rientra nella valutazione del corretto dimensionamento anche l'analisi delle funzionalità applicative in ambito presenti nell'allegato 3.

Dimensionamento delle attività evolutive della baseline

Indipendentemente dall'andamento storico si richiede di comprendere all'interno del canone di manutenzione evolutiva un effort medio mensile pari a 35 gg/uu.

5. Figure professionali - Gruppo di lavoro

Il fornitore deve possedere specifiche competenze sulla piattaforma in ambito, e dovrà mettere a disposizione, per l'espletamento dei servizi, un gruppo di lavoro con titolo di studio ed esperienza il cui dettaglio è riportato nell'Allegato 4.

In particolare, è prevista la presenza di un **Service Manager**, che è responsabile del servizio nei confronti di Autostrade e di **un referente per l'area logistica**, di **un referente per l'area amministrativa** e di **un referente per l'area portale**. Tali persone devono assicurare continuità di interfaccia debbono essere raggiungibili telefonicamente dal personale IT, in modo agevole e per qualsiasi tipo di esigenza. Nei periodi di ferie (comunicati con almeno un mese di anticipo) e di malattia il fornitore deve nominare e comunicare ad Autostrade i sostituti di pari livello che siano in grado di mantenere costante il livello di servizio.

È richiesta l'esclusività delle tre figure "referenti" e del Service Manager, in altri termini dovranno essere 4 persone distinte.

Nei capitoli successivi vengono riportate le principali attività che devono svolgere le figure.

5.1 Service Manager

È il responsabile del servizio nei confronti del cliente.

Il Service Manager (SM) possiede competenze funzionali sui processi ed è esperto nel disegno, la stima e il delivery delle soluzioni SW sui componenti applicativi in ambito del servizio da lui coordinato.

- Coordina il team di risorse.
- Svolge funzioni di Quality Assurance sul livello di delivery fornito a tal proposito mensilmente è tenuto a rendicontare in maniera dettagliata i servizi svolti.
- Dispone l'allocazione e la disallocazione di ulteriori figure a supporto del team.
- Organizza le riunioni periodiche con Autostrade per lo stato avanzamento lavori, verifica la corretta erogazione del servizio. È responsabile del piano della qualità e del rispetto degli SLA concordati.
- Pianifica le attività del presidio, gestisce i conflitti le criticità e le priorità.
- Sulla base dell'analisi dei ticket, propone periodicamente un piano di interventi volto a limitare e ridurre le attività di manutenzione del sistema.
- In collaborazione con il personale IT programma gli interventi evolutivi mensilmente.
- È responsabile dell'aggiornamento della documentazione.

Non è previsto alcun tipo di remunerazione diretta per le attività svolte dal Service Manager in quanto incluse nel canone.

E' previsto un incontro mensile con personale IT per la programmazione degli interventi e l'analisi delle attività svolte.

5.2 Gruppo di Lavoro

Il personale del Fornitore dovrà espletare le attività del servizio in remoto, ovvero presso la propria sede, durante la fascia oraria di erogazione dei servizi, (paragrafo 10.3 del presente Capitolato Tecnico).

Ciascuna persona proposta dal Fornitore dovrà parlare la lingua italiana (ovvero della nazione in cui si svolgono i servizi oggetto di fornitura). Tale requisito è mandatorio.

Ad inizio fornitura il Fornitore dovrà sottoporre all'approvazione di Autostrade l'elenco di tutte le risorse che saranno impiegate nel servizio e i loro curricula prodotti secondo il formato standard Europeo. Autostrade verificherà l'idoneità e la rispondenza delle risorse proposte e dei relativi curricula soprattutto in relazione ai requisiti mandatori indicati per le figure professionali richieste. Le risorse dovranno essere stabilmente allocate sul progetto ed eventuali variazioni nei piani di allocazione o sostituzioni, non dovute a richieste specifiche di Aspi, dovranno essere concordate con Autostrade. I sostituti delle risorse uscenti dovranno avere almeno le stesse skill, competenze e certificazioni possedute dall'uscente.

Autostrade si riserva la facoltà, a fronte di valide motivazioni, di richiedere anche in corso di fornitura la sostituzione di risorse operanti sui servizi. In particolare, il Fornitore si impegna a proporre in sostituzione risorse professionali dotate di capacità ed esperienza almeno equivalente a quelle richieste nel Capitolato Tecnico, pena la recessione dal contratto. **Tali risorse in sostituzione dovranno comunque essere formate, tramite affiancamento per almeno un mese a spese del fornitore, al fine di poter far acquisire le conoscenze organizzative e procedurali di Autostrade.**

Si rimanda all'allegato 4 per ulteriori dettagli.

6. Modalità di erogazione servizi

Di seguito sono descritte le modalità di erogazione dei Servizi previsti.

Al fine di garantire un servizio ottimale Autostrade, con la partecipazione dei responsabili della U.O. AFL (Financial, Operation & Logistic Application) direttamente interessati nella gestione e nel coordinamento dei servizi, ed il Fornitore, con la partecipazione del Service Manager (si veda capitolo 5), effettueranno delle riunioni periodiche (mensili) per verificare i risultati conseguiti, consuntivare le attività del mese precedente e pianificare al meglio gli interventi e le attività future.

In funzione dell'andamento delle richieste, le parti potranno effettuare ulteriori revisioni periodiche del piano.

Il costo del Service Manager non dovrà comportare impegni aggiuntivi per Autostrade.

Si precisa, inoltre, che il GdL dovrà prevedere oltre al team di risorse più stabilmente allocate (un referente funzionale e 3 referenti di modulo) anche risorse con presenze meno continuative il tutto in un contesto organizzativo flessibile che garantisca la massima efficienza e i livelli di servizio richiesti.

Al fine di descrivere chiaramente le modalità di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura viene di seguito esposta la matrice relativa alle responsabilità sulle diverse attività:

Servizio	Variazione baseline	Modalità di attivazione	Rendicontazione	Sede
Assistenza all'esercizio	No	Continuativa a ticket	a canone	Remoto
Manutenzione correttiva e adeguativa	No*	Continuativa a ticket	a canone	Remoto
Problem determination	No	Continuativa a ticket	a canone	Remoto
Manutenzione evolutiva che rientra nel plafond	Si	Con ordinativo di lavoro	a canone	Remoto
Nuovi Sviluppi	Si	Progettuale con ordinativo di lavoro	In base all'effort sulle figure	Remoto/Sede Firenze o Roma

* eccezionalmente si potrebbero avere variazioni ma di entità limitata

6.1 Attivazione servizi di Nuovi Sviluppi

Tali Servizi vengono verranno gestiti in modalità progettuale e attivati tramite ordinativi di lavoro in cui saranno specificate le attività previste per i prodotti da realizzare, la data di attivazione delle medesime, la data di consegna dei prodotti, l'effort in giornate/uomo, la tipologia di figure professionali occorrenti e la data prevista di effettuazione collaudo da parte di Autostrade.

L'erogazione dei Servizi e la gestione delle specifiche attività nelle diverse fasi del processo avvengono nel rispetto delle regole di seguito riportate e con le modalità progettuali descritte nei due successivi paragrafi.

- Autostrade produrrà l'ordinativo di lavoro al Fornitore che darà il via alle attività realizzative nel pieno rispetto delle modalità, tempi, prodotti e effort richiesti.

- Qualora Autostrade e il Fornitore NON concordino con le modalità, i tempi o gli effort di realizzazione costituenti l'ordinativo di lavoro e con gli eventuali vincoli realizzativi indicati verrà attivata la procedura di escalation prevista al capitolo 6.1.2. del presente Capitolato Tecnico.
- Nel momento in cui le funzionalità e/o prodotti previsti nell'ambito dell'ordinativo di lavoro sono disponibili per il collaudo, Autostrade darà il via alle attività di verifica funzionale, al termine del quale – in caso di positiva conclusione dei collaudi – sarà redatto e firmato dalle parti il relativo Verbale di Collaudo
- Autostrade e il Fornitore organizzeranno con cadenza al massimo quindicinale degli incontri di SAL in cui saranno presi in esame principalmente i seguenti temi:
 - Stato delle attività relative ai task degli ordinativi di lavoro in corso di realizzazione e valutazione di eventuali criticità
 - Eventuali issue contrattuali legate a Ordinativi di Lavoro, Verbali di Collaudo e Fatturazioni
- Il Fornitore fornirà mensilmente a Autostrade uno stato di avanzamento lavori con segnalazione tempestiva degli eventuali scostamenti temporali su quanto commissionato nell'ordinativo di lavoro, motivandoli opportunamente.
- Successivamente all'attivazione di un ordinativo di lavoro, Autostrade potrà richiedere al Fornitore una variazione delle attività in esso previste o dei tempi di realizzazione delle stesse e quindi anche dei relativi giorni/uomo di figure professionali. Il Fornitore provvederà a valutare la proposta di variazione dell'ordinativo nonché l'eventuale quantificazione economica dovuta alle variazioni apportate. Ad accordo raggiunto Autostrade formalizzerà il nuovo ordinativo di lavoro in modifica di quello originale. In caso contrario, resterà valido quanto previsto dall'ordinativo di lavoro originale.

6.1.1 *Descrizione della modalità progettuale*

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale sono quelle attività delimitate da eventi (*milestone*) che sono gli atti, formali o sostanziali, indicati nella tabella seguente:

	Milestone	Attore	Descrizione
	Richiesta	Cliente Interno	Richiede una modifica dell'applicazione
	Attivazione	Sistemi Informativi	Sulla base di una richiesta interna, comunicazione al fornitore dell'esigenza di avvio di intervento di sviluppo.
Durata	Documento di fattibilità	Fornitore	Individuazione della soluzione comunicazione dei tempi e degli impegni previsti
	Autorizzazione*	1. Dirigente dell'applicazione 2. Utente Responsabile 3. Gestore Richiesta	Approvazione della modalità di realizzazione e dei relativi effort
	Consegna	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
		Sistemi Informativi	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia.
	Approvazione	Cliente Interno	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
	Accettazione	Sistemi Informativi	Validazione dei prodotti finali di fornitura, previo collaudo da parte del cliente interno (l'accettazione è l'ultima approvazione del ciclo)

*Per gli interventi sopra un certo limite è necessaria l'approvazione del Condirettore generale/Direttore/Responsabile competente

Il termine "durata" è usato nel presente documento come sinonimo dell'intervallo di tempo decorrente tra le milestones Attivazione e Accettazione.

6.1.2 Procedura di escalation

La seguente procedura viene seguita se è necessario definire una controversia tra le Parti in relazione a discordanze nelle valutazioni circa le modalità, i tempi o i costi di realizzazione richiesti al Fornitore attraverso l'ordinativo di lavoro.

In tal caso i componenti il gruppo di lavoro di entrambe le Parti, prima di ogni altra azione, si adoperano, per risolvere il problema internamente. Successivamente vengono effettuati i seguenti passi:

1. se il gruppo di lavoro di entrambe le Parti non è in grado di definire la controversia, Autostrade ed il Fornitore si incontrano per risolvere la controversia definendo le azioni che ciascuna Parte deve intraprendere;
2. diversamente si scalerà nell'organizzazione aziendale di Autostrade e del Fornitore, al fine di individuare una soluzione di reciproca soddisfazione, definendo le ulteriori azioni che ciascuna Parte deve intraprendere.

Di seguito una tabella che identifica i livelli di escalation e i soggetti interessati

Livello	Autostrade	Fornitore
1	Responsabile dell'applicazione	Service Manager
2	Responsabile Sistemi ERP	Contract Manager
3	CIO – Responsabile Sistemi informativi	AD / Dirigente Responsabile

6.1.3 Criteri di accettazione

Ciascun rilascio di software o di prodotti si intenderà correttamente ultimato solo se entro i termini al riguardo previsti nei singoli ordinativi di lavoro sarà stato consegnato ad Autostrade quanto specificatamente richiesto compresa la relativa documentazione.

Nel caso in cui sia stata richiesta nell'ordinativo la produzione da parte del Fornitore dei casi di prova, prima di ciascun rilascio di funzionalità il Fornitore dovrà consegnare a Autostrade i casi di prova elaborati relativamente al software da rilasciare, in modo che prima dell'effettivo rilascio si possa procedere:

- alla verifica da parte di Autostrade della correttezza e completezza dei casi di prova consegnati dal Fornitore;
- alla eventuale individuazione di ulteriori casi di prova da parte di Autostrade ed alla loro approvazione da parte del Fornitore con inserimento nel relativo piano di verifica, a meno che lo stesso Fornitore rilevi (documentando a Autostrade le motivazioni) che i casi di prova individuati da Autostrade risultino non applicabili;
- all'approvazione da parte di Autostrade dei casi di prova così elaborati.

Successivamente al rilascio di funzionalità si procederà quindi con le attività di collaudo e più precisamente:

- alla esecuzione da parte di Autostrade dei casi di prova dalla stessa approvati;
- alla effettuazione da parte di Autostrade di apposite prove libere di stress funzionale e/o prestazionale del software rilasciato.
- alla conseguente eventuale individuazione di ulteriori casi di prova da parte di Autostrade – a fronte di rilevanti errori emersi in sede di prove libere di stress – ed alla loro approvazione da parte del Fornitore con inserimento nel relativo piano di verifica, a meno che lo stesso Fornitore rilevi (documentando a Autostrade le motivazioni) che i casi di prova individuati di Autostrade risultino non applicabili;
- alla correzione da parte del Fornitore di tutti gli errori eventualmente rilevati ed alla conseguente tempestiva verifica degli stessi da parte di Autostrade.

Le verifiche di cui sopra termineranno positivamente con la decisione da parte di Autostrade di mettere in esercizio le funzionalità rilasciate o di considerare comunque terminate le relative verifiche.

Al riguardo resta inteso che tali decisioni dovranno essere assunte e notificate per iscritto da Autostrade al Fornitore.

Autostrade è responsabile della tempestiva esecuzione della procedura di accettazione e comunque entro i tempi di collaudo specificati nell'ordinativo di lavoro.

Il documento che comprova il positivo superamento dei Collaudi è il Verbale di Collaudo che sarà firmato da Autostrade e controfirmato dal Fornitore.

Autostrade è responsabile della tempestiva esecuzione della procedura di accettazione e comunque entro i tempi di collaudo specificati nell'ordinativo di lavoro.

Il documento che comprova il positivo superamento dei Collaudi è il Verbale di Collaudo che sarà firmato da Autostrade e controfirmato dal Fornitore.

6.2 Attivazione Servizi di Manutenzione e Supporto della baseline

I servizi in oggetto al presente capitolo anche se attivati su evento scaturito da un malfunzionamento, vengono erogati **in modalità continuativa** in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

Al fine di assicurare tempestività nell'attuazione degli interventi correttivi, tale servizio viene attivato tramite segnalazione ed evidenza dell'errore o dei malfunzionamenti comunicati dagli utenti attraverso i meccanismi e le procedure previste da Autostrade e descritte nell'allegato 8.

Il Fornitore dovrà consultare costantemente la presenza di segnalazioni di errori o malfunzionamenti nell'ambiente di gestione dei ticket. Ogni richiesta sarà qualificata da parte di Autostrade con l'assegnazione della severità e la priorità dell'errore e con tutti i dettagli utili alla definizione della richiesta di correzione e/o rimozione dell'anomalia. Il Fornitore si attiverà quindi direttamente per rimuovere l'anomalia, determinando l'effort occorrente mantenendo il livello di servizio stabilito.

Nella tabella seguente sono illustrate sinteticamente le modalità di erogazione del servizio di manutenzione negli orari prestabiliti.

Attivazione	L'utente richiede l'intervento di supporto (service request) o di ripristino in seguito ad anomalie/errori (incident) verificatesi durante l'utilizzo dell'applicazione
Apertura chiamata	I sistemi informativi di Autostrade raccolgono la richiesta di intervento e provvedono a trasmettere il Ticket al Fornitore designato per competenza.
Inizio intervento e di analisi	L'AM del fornitore prende in carico il Ticket ed esegue l'analisi del problema al fine di fornire il supporto e/o identificarne le possibili soluzioni (strutturale o workaround)
Risoluzione anomalia	Nel caso di effettiva dipendenza dell'anomalia dal sistema in ambito, il presidio AM del fornitore effettua tutte le operazioni necessarie per ripristinare il corretto funzionamento dell'applicazione. Quindi comunica alla struttura IT di Autostrade, la risoluzione del ticket.
Chiusura chiamata	I sistemi informativi di Autostrade chiudono la richiesta di intervento e provvedono a trasmettere la soluzione all'utente che ha aperto la segnalazione.
Gestione criticità	A fronte di problemi bloccanti, i sistemi informativi e il Service Manager del fornitore si coordinano per gestire la criticità ed effettuano l'escalation e/o feedback all'interno delle proprie strutture (se ritenuto necessario) secondo le modalità descritte nel capitolo 6.1.2 del presente capitolato.

Ogni richiesta di intervento sarà qualificata da parte di Autostrade per l'Italia con tutti i dettagli utili alla caratterizzazione e individuazione dell'errore, malfunzionamenti e/o problemi/ostacoli di usabilità:

- Data e ora segnalazione anomalia e quindi richiesta di intervento
- Livello di Severità dell'errore attribuito da Autostrade per l'Italia (si veda paragrafo 10.1 del presente Capitolato Tecnico)
- Informazioni utili per determinare le attività da effettuare, in termini di:
 - area applicativa, procedura e funzionalità oggetto del problema
 - descrizione dell'errore e delle modalità operative per cui si verifica l'errore
 - risultato atteso verso risultato ottenuto
 - tutte le informazioni necessarie per riprodurre il caso di errore nell'ambiente di test ed accelerare il processo di risoluzione (anche tramite l'esempio di caso errato)

Il Fornitore dovrà adottare un Management System con i seguenti requisiti minimi:

- Prendere in carico in tempi brevi il ticket a seconda della severità indicata e attraverso meccanismi di comunicazione previsti. Il Fornitore dovrà attuare immediatamente gli interventi per la correzione dell'errore sulla base della Severità ad esso assegnata e dovrà attivarsi nei confronti dei Referenti di Autostrade per l'Italia

per condividere con essi la soluzione da apportare, che consentirà di definire i tempi e gli effort delle figure professionali per la correzione.

- Il Fornitore provvederà all'identificazione del problema ("problem determination"), eventualmente ricontattando l'utente di Autostrade per l'Italia (o Società del Gruppo) che ha riscontrato l'inconveniente e prodotto la segnalazione.
- Il Fornitore dovrà attuare immediatamente gli interventi per la correzione dell'errore sulla base della Severità ad esso assegnata. Qualora l'intervento non sia di immediata soluzione, dovrà attivarsi nei confronti dei Referenti di Autostrade per condividere con essi la soluzione da apportare, che consentirà di definire i tempi per la correzione.
- Qualora, a seguito dell'analisi, risulti che la segnalazione richieda un'evoluzione/adeguamento delle funzionalità, l'intervento verrà riclassificato come richiesta di Manutenzione Evolutiva.
- La soluzione dell'anomalia da parte del Fornitore deve consentire il ripristino delle normali funzionalità dell'applicazione e dovrà essere condivisa con i referenti di Autostrade. In alternativa la soluzione dell'anomalia può essere una "Fix" temporanea o l'implementazione di un "Workaround" che permetta di riattivare nei tempi previsti le funzionalità dell'applicazione, demandando la realizzazione della soluzione definitiva ai tempi di rilascio concordati.
- Il Fornitore procede alla correzione e alla verifica di funzionamento e comunica ad Autostrade la disponibilità al collaudo di accettazione.
- Autostrade effettua il collaudo e fornisce autorizzazione formale al Fornitore per procedere al rilascio nell'ambiente di produzione. In casi straordinari Autostrade potrà richiedere al Fornitore il rilascio in esercizio anche in mancanza del test di accettazione; in tal caso l'intervento di manutenzione correttiva sarà considerato approvato da Autostrade. Qualora gli interventi eseguiti richiedano revisione della documentazione di sistema, saranno a carico del Fornitore.
- Il Fornitore procede alla chiusura dell'anomalia (stato di "chiuso con successo") apponendo la descrizione della soluzione adottata.

Con cadenza mensile il sistema di ticketing consentirà di produrre l'elenco degli interventi effettuati a fronte di tutte le segnalazioni ricevute, in cui vengono dettagliate per ogni intervento:

- Data e ora della segnalazione
- Data e ora di presa in carico
- Data e ora di chiusura
- Severità dell'errore
- Il tempo impiegato per la soluzione dell'anomalia

Il fornitore dovrà riportare per ciascun ticket eventuali impedimenti che abbiano causato ritardi nella gestione/risoluzione.

Autostrade e il Fornitore procedono quindi ad una verifica congiunta del suddetto report per analizzare in dettaglio eventuali casi di ritardo nella presa in carico e/o nella risoluzione delle anomalie

Nei casi in cui i malfunzionamenti riscontrati nel software applicativo procurino errori, incongruenze o perdite di dati, il Fornitore si adopererà per ripristinare i dati corretti. A tale scopo Autostrade fornirà, dietro richiesta del Fornitore, le specifiche autorizzazioni ad operare sui dati e, ove si renda necessario, il supporto dei settori tecnici competenti.

Le verifiche di cui sopra termineranno positivamente con l'accettazione formale da parte di Autostrade o la messa in esercizio delle funzionalità rilasciate.

Con cadenza mensile gli interventi verranno consuntivati a canone.

7. Transizione dei servizi

7.1 Requisiti per la fase di start-up

L'attività di presa in carico delle conoscenze relative alle peculiarità delle applicazioni di Autostrade è totalmente a carico del Fornitore. Durante la fase di acquisizione delle conoscenze non è prevista la corresponsione del canone.

La fase di start-up deve completarsi al massimo in 3 mesi al termine dei quali iniziano i 36 mesi di corresponsione del canone.

Sulla base del dimensionamento dei sistemi in ambito il Fornitore dovrà proporre un periodo di presa in carico del sistema da concordare con Autostrade.

Autostrade supporterà il Fornitore per:

- Comprendere il business
- Comprendere la struttura organizzativa
- Reperire la documentazione esistente relativa alle soluzioni implementate
- Comprendere la soluzione implementata identificando le funzionalità standard utilizzate e le personalizzazioni.

Autostrade e il Fornitore collaboreranno poi fattivamente per:

- Definire Ruoli, responsabilità e referenti
- Definire e/o condividere procedure e standard di riferimento per le comunicazioni e documentazione
- Attivare Profili di Autorizzazione e Utenze per il Fornitore

Il template per la documentazione relativa al passaggio di consegne è presente nell'allegato 7 del seguente capitolato.

La prestazione sarà eseguita sia presso le sedi di Autostrade (Firenze o Roma) sia in remoto presso la sede del fornitore

7.2 Fase di produzione

La presente fase è finalizzata all'erogazione pienamente operativa del servizio.

La prestazione verrà eseguita principalmente da remoto ed eventualmente nelle sedi di Firenze o Roma di Autostrade.

I primi 3 mesi di erogazione del servizio successivi alla fase di start-up vengono considerati di messa a regime. Per questo motivo non saranno soggetti agli SLA contrattualizzati.

7.3 Transizione in Uscita

Il Fornitore, alla fine del suo mandato contrattuale dovrà garantire la massima disponibilità alle attività di passaggio ad Autostrade e/o ad altro Fornitore delle conoscenze relative alle peculiarità delle applicazioni, con particolare riferimento a quelle maturate del periodo di erogazione della fornitura. Il periodo di transizione in uscita è fissato per un periodo massimo di 3 mesi e coincide con gli ultimi 3 mesi contrattualmente stabiliti.

Le attività di trasferimento vengono svolte mediante opportune sessioni di lavoro condivise con Autostrade, in modo da rispettare i termini relativi al passaggio di consegna.

L'attività di trasferimento delle conoscenze al termine della fornitura è da considerarsi parte integrante del servizio di Application Maintenance e pertanto non è previsto il relativo riconoscimento, eventuali deroghe sono possibili solo su discrezionalità del responsabile delle attività. Sono previste, senza nessuna spesa aggiuntiva per Autostrade, almeno 10 giornate di consulenza con un mix di risorse da stabilire a imprescindibile giudizio di Autostrade.

È compito e responsabilità del Fornitore uscente rendere disponibile personale qualificato per l'affiancamento nelle attività sopra definite, indicando il responsabile delle attività. E' inoltre compito e responsabilità del Fornitore uscente organizzare ed integrare la documentazione funzionale e tecnica messa a disposizione da Autostrade al fine di agevolare la fase di transizione al Fornitore entrante.

Durante tale periodo la responsabilità della conduzione e gestione del contratto rimarrà a carico del Fornitore e qualunque anomalia comportamentale rivolta nei confronti del personale della società subentrante sarà oggetto di immediata segnalazione e potrà, se reiterata, comportare l'immediata cancellazione dall'albo fornitori di Autostrade. Qualora, viceversa, il personale della società subentrante creasse ostacolo alla regolare esecuzione delle attività, il fatto dovrà essere immediatamente segnalato ai responsabili della Committente che avranno facoltà di intervenire disciplinando l'affiancamento.

Il Fornitore dovrà adeguarsi al periodo di transizione concordato tra il fornitore entrante e Autostrade.

8. Modello di Governance

Il modello di Governance è la struttura organizzativa, finalizzata alla gestione delle relazioni tra Autostrade e Fornitore.

8.1 Lato Autostrade

Di seguito sono descritte le figure con i relativi ruoli e responsabilità di Autostrade.

Figura / Struttura di riferimento	Ruolo e responsabilità
ITS/GSC	<p>Sono le risorse di Autostrade cui compete il controllo, il coordinamento e l'attivazione dei servizi oggetto di fornitura. Fungono inoltre da interfaccia verso gli Utenti o Clienti.</p> <p>Sono responsabili di:</p> <ul style="list-style-type: none">• concordare col Fornitore ed effettuare gli ordinativi di lavoro per i vari servizi• fornire/indicare i requisiti per lo svolgimento delle attività di manutenzione evolutiva e Nuovi Sviluppi, concordarne la pianificazione col Fornitore e definire i criteri di accettazione• validare i prodotti rilasciati dal Fornitore, richiesti negli ordinativi di lavoro, entro la data prevista di effettuazione collaudo• disegnare ed eseguire i casi di test di accettazione• supportare il Fornitore nella risoluzione degli errori applicativi in ambiente di produzione e condividere con esso la soluzione da appattare• partecipare agli stati di avanzamento periodici pianificati con il Fornitore• verificare il raggiungimento dei Livelli di Servizio previsti e definire, controllare e concordare con il Fornitore eventuali azioni in caso di Livelli di Servizio non in linea con quanto definito.• gestire le escalation di primo livello.
Utenti o Clienti	<p>Sono tutti gli Utenti di Autostrade (e Società del Gruppo) che utilizzano i sistemi/applicazioni e che possono richiedere un'attività di supporto e assistenza nonché essere coinvolti dai referenti di Autostrade nelle diverse fasi dei processi di erogazione dei servizi.</p>

8.2 Lato Fornitore

Di seguito sono descritte le figure con i relativi ruoli e responsabilità del Fornitore.

Figura / Struttura di riferimento	Ruolo e responsabilità
Service Manager	<p>È la figura del Fornitore chiamata a partecipare alle riunioni periodiche (mensili) con i Referenti di Autostrade per la verifica dei risultati conseguiti e la pianificazione degli interventi e attività future. È inoltre responsabile di gestire:</p> <ul style="list-style-type: none">• l'efficacia dei servizi, ossia controllare i Livelli di Servizio, misurare documentare ed informare Autostrade sul servizio reso, essere il primo punto di riferimento per i problemi e le controversie sul servizio• il rispetto dei Livelli di Servizio• l'escalation di primo livello• le risorse assegnate ai servizi• il rispetto delle regole contrattuali
Referenti Applicativi	<p>Sono gli esperti tecnici e funzionali dei processi dei diversi sottosistemi e sono responsabili di:</p> <ul style="list-style-type: none">• attivare e svolgere i servizi in base agli ordinativi di lavoro, producendo i prodotti in esso richiesti (studi di fattibilità, analisi funzionale e tecnica, sviluppo programmi, ecc.)• gestire e controllare tutte le fasi del processo di delivery di tutte le attività di sviluppo applicativo e di assistenza erogate nell'ambito del servizio

9. Matrice delle Responsabilità

La tabella sotto riportata costituisce una macro-suddivisione delle responsabilità tra Autostrade e il Fornitore nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura.

Attività	Ruoli		Principali rilasci	Servizi	
	Fornitore	Autostrade		Man Evol. e Nuovi Sviluppi	Man Corr.
Segnalazioni di malfunzionamenti e Richieste di Manutenzione Evolutiva e Nuovi sviluppi					
Segnalazione malfunzionamenti e informazioni che li caratterizzano		Responsabile			☒
Assegnazione della severità al malfunzionamento		Responsabile			☒
Presa in carico delle segnalazioni di malfunzionamento	Responsabile				☒
Individuazione e definizione requisiti richieste utente	Responsabile		Documento dei Requisiti	☒	
Prioritizzazione degli interventi di manutenzione evolutiva e nuovi sviluppi e relativo Piano	Supporto	Responsabile	Piano di Man Evol. e Nuovi Sviluppi	☒	
Analisi e stima della soluzione (effort risorse)	Responsabile	Approva	Stima per Ordinativo di lavoro	☒	
Stesura del documento di fattibilità	Responsabile	Approva	Documento di fattibilità		
Emissione ordinativo di lavoro	Approva	Responsabile	Ordinativo di lavoro	☒	
Analisi e disegno					
Analisi di dettaglio e identificazione dei malfunzionamenti	Responsabile	Approva	Documento di analisi		☒
Analisi e disegno di dettaglio degli interventi di man. evol. e nuovi sviluppi	Responsabile	Approva	Documento di analisi	☒	
Implementazione					
Sviluppo/manutenzione/correzione del codice applicativo	Responsabile		Documentazione del codice	☒	☒
Sviluppo dei casi di test per il system test nell'ambiente di sviluppo/test	Responsabile		Casi di test	☒	☒
Documentazione in linea con standard e specifiche	Responsabile	Approva	Manuali previsti	☒	
Test					
Produzione del piano di test	Responsabile	Approva	Piano di test	☒	
Esecuzione di unit e integration test	Responsabile		Risultati del Test	☒	☒
Esecuzione del system test	Responsabile		Risultati del Test	☒	☒
Segnalazione Disponibilità al Test di Accettazione	Responsabile			☒	☒
Esecuzione del test di accettazione	Supporto	Responsabile	Verbale di Collaudo	☒	☒
Delivery					
Segnalazione Disponibilità alla Distribuzione/Installazione	Responsabile			☒	☒
Autorizzazione alla migrazione del software in ambiente di produzione		Responsabile	Richiesta in produzione	☒	☒
Rilascio nell'ambiente di produzione		Responsabile		☒	☒
Produzione Reportistica / Consuntivi	Responsabile		Reportistica aggiornata	☒	☒

NOTA: Le attività che si applicano a Manutenzione Evolutiva e Nuovi Sviluppi o a Manutenzione Correttiva sono identificate nelle ultime due colonne.

Legenda:

- Responsabile: la parte identificata è responsabile dell'attività
- Approva: la parte identificata deve essere d'accordo e approvare i risultati dell'attività
- Supporto: la parte identificata deve fornire assistenza per il raggiungimento dei risultati dell'attività.

10. Livelli di Servizio

I livelli di servizio (Service Level Agreement - SLA) sono misure concordate tra le parti relative ai componenti del sistema applicativo, ai processi di erogazione dei Servizi che saranno adottati, e che consentono di quantificare e qualificare i Servizi erogati a Autostrade.

Nel caso della fornitura in esame per livelli di servizio richiesti si intendono le percentuali degli interventi che devono essere completati entro i tempi previsti.

Tutti i tempi sotto indicati sono da intendersi validi all'interno della finestra di Orario del Servizio contrattualizzato, al netto della disponibilità di accesso al sistema, ove necessario e applicabile a malfunzionamenti delle applicazioni riproducibili nell'ambiente di sviluppo/test da parte del Fornitore.

Le sospensioni delle attività dovute a fattori esterni al team del Fornitore verranno annotate e detratte dal computo del tempo utilizzato per la risoluzione.

10.1 Severità degli errori

Autostrade classifica le anomalie secondo i seguenti gradi di severità:

- **Severità 1:** errore/malfunzionamento grave che impedisce l'utilizzo di almeno una "funzionalità critica" per l'azienda, o per le aziende che usufruiscono dei servizi erogati da Autostrade per l'Italia, con effetti bloccanti su tutte le operazioni utente; non è possibile giungere al risultato utilizzando funzionalità alternative;
- **Severità 2:** errore/malfunzionamento che limita l'utilizzo di almeno una "funzionalità critica" per l'azienda, ma consente comunque di proseguire le operazioni, seppure con serie limitazioni;
- **Severità 3:** errore/malfunzionamento e/o problemi di usabilità che causano un degrado di prestazione su una funzionalità con un degrado di prestazione tollerabile per periodi limitati. Non necessitano di intervento urgente.

Per le anomalie di Severità 1, il Fornitore dovrà garantire l'immediata soluzione del problema, ovvero, in accordo con Autostrade, la predisposizione di soluzioni provvisorie che permettano almeno il ripristino delle funzionalità degradate.

In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi, Autostrade potrà applicare le penali previste.

Il Fornitore sarà sollevato dall'obbligo di soddisfare qualsiasi Livello di Servizio qualora si rilevi che il malfunzionamento sia causato da azioni o mancate azioni da parte di Autostrade o inadempienze da parte di Terze Parti sotto diretto controllo di Autostrade, o circostanze di situazioni di emergenze, o eventi di Forza Maggiore.

10.2 Livelli di Servizio minimi richiesti

I livelli di servizio (SLA) di seguito definiti sono quelli minimi che il Fornitore è tenuto a rispettare nell'esecuzione delle attività.

Per alcuni Servizi il Fornitore potrà impegnarsi con la presentazione della propria Offerta Tecnico - economica al rispetto di livelli di servizio migliorativi rispetto a quelli definiti da Autostrade, in questi casi la committente farà riferimento agli SLA migliorativi indicati dal fornitore aggiudicatario che assumeranno valore contrattuale e di riferimento per la misurazione della performance e l'applicazione delle relative penali.

I livelli di servizio misurati in un periodo si calcolano facendo riferimento a tutti e soli i malfunzionamenti chiusi dal Fornitore nel periodo di osservazione e all'intero ambito per il quale si svolge il servizio

10.2.1 *Tempestività nella risoluzione (SLA-CORR-1)*

Il fornitore dovrà garantire un servizio tempestivo, definito tale se inferiore o uguale al tempo massimo previsto per la risoluzione dell'anomalia in base alla priorità.

Servizio		Manutenzione e Supporto della Baseline	
KPI		% risoluzione del problema segnalato nei tempi	
Ambito/Sistemi		SAP ECC	
Algoritmo		$\% \text{ risolte on time} = \frac{\text{N. risolte on time (mensile)}}{\text{N. Anomalie mensili}} \times 100$	
Sorgente informativa		Sistema di monitoraggio Autostrade	
Periodo di rilevazione		Misurazione e rilevazione mensile	
Livello di Servizio Richiesto	Sev. 1	4 ore lavorative	>90%
	Sev. 2	8 ore lavorative	>90%
	Sev. 3	16 ore lavorative	>90%

Il **Tempo di Risoluzione** è il tempo massimo, espresso in ore lavorative, che intercorre tra il momento della segnalazione dell'anomalia da parte di Autostrade e quello in cui il Fornitore individua e segnala la soluzione del problema.

Qualora l'intervento di manutenzione correttiva risulti così oneroso/complesso da richiedere maggiore tempo per la risoluzione, il Fornitore, entro la metà dei tempi stabiliti in tabella, può richiedere al referente applicativo la deroga agli SLA fissati proponendo a puro titolo indicativo un differente tempo di risoluzione. Il referente Autostrade a suo insindacabile giudizio valuterà la richiesta e comunicherà al Fornitore l'eventuale nuovo tempo limite per la chiusura dell'anomalia.

Tale deroga e il relativo tempo di risoluzione dovrà essere riportata nella reportistica di monitoraggio mensile.

10.2.2 **Rispetto dei tempi di completamento attività (SLA-AE-1)**

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei tempi concordati con Autostrade per lo svolgimento delle attività di tipo evolutivo (l'intervento si considera chiuso al rilascio in ambiente di collaudo).

Sono di seguito indicati i dettagli relativi allo SLA

Servizio		Attività Evolutive	
KPI		% rispetto della pianificazione degli interventi effettuati e della coerenza con le specifiche.	
Ambito/Sistemi		SAP ECC	
Algoritmo		$\% \text{ interventi ontime} = \frac{\text{N. interventi chiusi ontime nel mese}}{\text{N. di interventi previsti da concludere}} \times 100$	
Sorgente informativa		Sistema di monitoraggio Autostrade	
Periodo di rilevazione		Misurazione e reportistica mensile	
Livello di Servizio Richiesto		% interventi ontime > 90%	

10.2.3 **Rispetto dei tempi di erogazione del documento di fattibilità (SLA-AE-2)**

Il Fornitore dovrà garantire una tempestiva formalizzazione del documento di fattibilità contenente la soluzione proposta, la stima dei tempi e dei costi, definita tale se presentata entro un tempo massimo previsto in relazione alla complessità della richiesta.

Servizio		Attività Evolutive
KPI		Tempo di formulazione proposta del documento di fattibilità (inclusa stima effort)
Ambito/Sistemi		Attività evolutive SAP ECC e Portale SAP
Algoritmo		Target = T inoltro della RFC - T consegna documento fattibilità
Sorgente informativa		Sistema di monitoraggio Autostrade
Periodo di rilevazione		Misurazione su ciascun intervento e rilevazione mensile
Livello di Servizio Richiesto	<i>Alta complex</i>	<=7gg lavorativi
	<i>Normale complex</i>	<=5gg lavorativi

La complessità è valutata insindacabilmente dal referente applicativo Autostrade.

Sono esclusi dal presente SLA le attività progettuali con effort superiore ai 50gg di lavoro, per le quali andranno condivisi tra Autostrade e il fornitore i tempi di rilascio della documentazione.

10.2.4 **Rispetto dei tempi di estensione di copertura oraria del servizio nei giorni lavorativi (SLA-CS-1)**

Al fine di garantire un orario di servizio più adeguato rispetto alle necessità aziendali, il fornitore dovrà garantire **la copertura del servizio** di almeno un referente di modulo in un orario di ufficio più ampio di quello base indicato nel capitolato tecnico (9:00-18.00).

Se il fornitore ha indicato una fascia più ampia (si veda la griglia di valutazione nel disciplinare di gara), per lo SLA varrà quello indicato come migliorativo.

La mancata copertura del servizio dichiarato per un numero di volte maggiore o uguale a 3 all'interno di un mese si configura come inadempimento contrattuale.

Servizio		Copertura del servizio
KPI		Estensione copertura oraria del servizio (nei giorni lavorativi)
Ambito/Sistemi		Supporto SAP ECC e Portale SAP
Sorgente informativa		Sistema di monitoraggio Autostrade, contatti telefonici
Periodo di rilevazione		Continuo sui giorni lavorativi

10.2.5 **Rispetto copertura del servizio per esigenze estemporanee (SLA-CS-2)**

Al fine di fare fronte ad esigenze specifiche e problemi contingenti viene richiesto al fornitore di assicurare l'estensione del servizio (si veda capitolo 10.3 del capitolato) fuori dalla copertura ordinaria (inclusi sabato, domenica e festivi)

La fascia richieste è:

- Preavviso **3 gg lavorativi, 8 ore extra** di attività/mese (**16 ore extra** nel mese di ottobre e in quello di novembre). Per ulteriori richieste rispetto a quelle previste la maggiorazione del costo riconosciuta per singola risorsa sarà **pari al 30%**.

La mancata copertura del servizio dichiarato si configura come inadempimento contrattuale.

Servizio	Copertura del servizio
KPI	Estensione servizio furi orario ordinario
Ambito/Sistemi	Supporto SAP ECC e Portale SAP
Sorgente informativa	Sistema di monitoraggio Autostrade, contatti telefonici
Periodo di rilevazione	Misurazione su ciascun intervento

Il preavviso sarà comunicato via mail al service manager.

10.3 Luogo e Orario di servizio

I servizi di **Nuovi Sviluppi, Manutenzione Evolutiva (compresa preventiva e migliorativa), Manutenzione Correttiva e Adattativa, Assistenza e Supporto** saranno erogati per tutta la durata del contratto presso la sede del fornitore. Qualora attività di analisi o di approfondimento richiedano la presenza di personale del Fornitore presso una delle sedi di Autostrade, le stesse verranno concordate tra il Contract Manager ed i vari application manager del fornitore.

Per le attività on-site che possono essere richieste a discrezione del personale Aspi (presso la sede di Firenze o Roma) non verranno sostenute spese di trasferta in quanto ricomprese nella tariffa giornaliera e nel canone del servizio.

Il Fornitore erogherà i Servizi di norma secondo il presente orario.

Orario del Servizio	Note
Lunedì-Venerdì (*) 09:00-18:00	Comprensivo dell'intervallo mensa.

(*) Sono escluse le festività nazionali di legge (es: 1° gennaio, 6 gennaio, Pasqua, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 8 dicembre, 25-26 dicembre).

Quest'ultime verranno tempestivamente comunicate da Autostrade.

Inoltre, a fronte di specifiche esigenze o picchi di lavoro e nell'ottica di garantire la continuità del Servizio, Autostrade potrà richiedere con preavviso di 4 giorni lavorativi attività al di fuori dell'orario di Servizio concordato (inclusi sabato e domenica e altre festività) per specifici interventi, senza che questo comporti ulteriori costi per Autostrade. Il fornitore si impegna ad erogare per ogni mese 8 ore di attività extra rispetto all'orario di Servizio (16 ore nel mese di ottobre e novembre) senza nessun costo aggiuntivo. Le ore aggiuntive erogate rispetto a quelle previste nel presente capitolo verranno riconosciute come extra-canone e pagate con una maggiorazione del 30% rispetto alle tariffe concordate.

In aggiunta a quanto sopra, Il Fornitore garantirà la disponibilità di un contatto telefonico, da utilizzare per la gestione delle emergenze al di fuori del normale orario di lavoro. A seguito della comunicazione il Fornitore si impegna ad effettuare la presa in carico dell'evento ed a garantire tutto il supporto necessario alla soluzione del problema.

11. Documentazione e Rapporti

Il Fornitore si impegna a produrre la documentazione prevista per ogni fase progettuale o esplicitamente richiesta come prodotti negli ordinativi di lavoro. I dettagli e i draft della documentazione tecnica sono visibili negli allegati 6 e 7.

11.1 Documentazione necessaria software per l'erogazione degli sviluppi

Nel caso i prodotti richiesti con gli ordinativi di lavoro riguardino interventi per componenti e moduli software, Autostrade concorderà con il Fornitore i deliverables da produrre, nell'ambito del singolo intervento e relativamente alle sole funzionalità da realizzare.

Oggetto di fornitura dell'ordinativo di lavoro potrebbero essere anche esclusivamente prodotti quali studio di fattibilità, analisi funzionale, ecc. senza la produzione del relativo sw.

Nella fattispecie un documento di analisi funzionale descrive: obiettivi dell'applicazione, situazione attuale (compresi DFD e analisi dei volumi), situazione futura (macro-funzioni richieste, disegno HW/SW, integrazione altri sistemi), piano del progetto.

11.2 Rapporti

Per tutta la durata dei Servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, il Fornitore fornirà a Autostrade dei rapporti periodici sui Servizi erogati che includeranno:

- un rapporto mensile delle prestazioni attestante le prestazioni del Fornitore in relazione ai Livelli di Servizio;
- un rapporto mensile delle modifiche in corso e pianificate eseguite nel mese precedente.

12. Garanzia

Gli interventi a seguito di attività di nuovi sviluppi e di manutenzione evolutiva, sulla base degli ordinativi di lavoro, saranno considerati operativi alla data di accettazione dei relativi prodotti, o in alternativa il loro uso produttivo, ed è previsto un periodo di dodici mesi di garanzia a partire da tale data.

La manutenzione correttiva a fronte della garanzia delle implementazioni per nuovi sviluppi o manutenzione evolutiva comprende gli interventi che dovessero essere necessari per rimuovere non conformità o malfunzionamenti dovuti ad errori all'interno della codifica delle implementazioni e viene prestata sulla base di adeguata documentazione di errore e delle informazioni sul malfunzionamento che saranno fornite da Autostrade. Inoltre, sarà cura del personale di Autostrade permettere al Fornitore di riprodurre l'errore in ambiente di test. Anche per tali interventi è previsto un periodo di garanzia di dodici mesi a partire dalla data di accettazione dei relativi prodotti.

La garanzia decade:

- qualora si rilevi che il malfunzionamento sia causato da azioni o mancate azioni da parte di Autostrade o inadempienze da parte di terze parti sotto il controllo di Autostrade, o circostanze di situazioni di emergenze, o eventi di forza maggiore.
- sui programmi o parte degli stessi modificati da Autostrade e da terze parti sotto il controllo di Autostrade, senza coinvolgimento ed accordo con il Fornitore.
- sui programmi o parte degli stessi eseguiti su piattaforme hardware/software diverse da quelle prescelte per la realizzazione dei programmi.

13. Penali

Riguardo alle penali, in caso di mancato rispetto degli SLA proposti dal fornitore, verranno applicate secondo lo schema riportato in tabella.

Ambito	SLA	Target proposto dal fornitore	Valore penale	Periodicità di addebito
Manutenzione e Supporto della Baseline	Tempo di risoluzione anomalia (SLA-CORR-1)	4h Sev. 1 >% come dichiarato dal concorrente in fase di gara nei criteri di valutazione (minimo 90%). (Criterio 5.1)	Fino al 25% super. Target -10% canone	Mensile con Service Level Credit
		8h Sev. 2 >% come dichiarato dal concorrente in fase di gara nei criteri di valutazione (minimo 90%). (Criterio 5.1)	Dal 26% al 50% super. Target -30% canone	
		16h Sev. 3 >% come dichiarato dal concorrente in fase di gara nei criteri di valutazione (minimo 90%). (Criterio 5.1)	Sopra il 51% super. Target -50% canone con possibilità di recesso contrattuale	
Attività Evolutive	Tempo di completamento delle attività (SLA-AE-1)	% interventi ontime > % come dichiarato dal concorrente (minimo 90%) (Criterio 5.2)	Fino al 25% superamento del Target -10% delle evolutive in ritardo Dal 26% al 50% superamento del Target -30% delle evolutive in ritardo Sopra il 51% superamento del Target -50% delle evolutive in ritardo con possibilità di recesso contrattuale	Mensile con Service Level Credit
Attività Evolutive	Tempo di completamento del documento di fattibilità (SLA-AE-2)	Come dichiarato dal concorrente in fase di gara nei criteri di valutazione (Criterio 3.1)	10% del valore dell'intervento per ogni gg di ritardo.	
Manutenzione e supporto Baseline	Estensione copertura oraria del servizio (nei giorni lavorativi) (SLA-CS-1)	Come dichiarato dal concorrente in fase di gara nei criteri di valutazione (Criterio 1.1)	Recesso contrattuale in caso di inadempienza per un numero di volte maggiore o uguale a 3 all'interno di un mese.	Na
Manutenzione e supporto Baseline	Rispetto copertura del servizio per esigenze estemporanee (SLA-CS-2)	Preavviso 4 gg lavorativi, 8 ore extra di attività/mese (16 ore extra nel mese di ottobre e in quello di novembre), maggiorazione del costo per ulteriori richieste pari al 30%.	Recesso contrattuale se non viene garantito il servizio per un numero di volte maggiore o uguale a 2.	Na
Manutenzione e supporto Baseline	Servizio di copertura fuori orario di lavoro da parte di del Service Manager o di un referente di modulo H24	Come dichiarato dal concorrente in fase di gara nei criteri di valutazione (Criterio 2.1)	Recesso contrattuale se non viene garantito il servizio per due volte consecutive.	Na
Manutenzione e supporto Baseline	Esperienze pregresse delle risorse sul business Autostradale	Come dichiarato dal concorrente in fase di gara nei criteri di valutazione (Criterio 6.1).	Recesso contrattuale per mancata copertura del requisito dichiarato per un periodo di tempo maggiore di un mese.	Na
Manutenzione e supporto Baseline	Miglioramento livello di Skill del Service Manager e dei 3 Referenti di Modulo	Come dichiarato dal concorrente in fase di gara nei criteri di valutazione (Criteri 7.1 e 7.2)	Recesso contrattuale per mancata copertura del requisito dichiarato per un periodo di tempo maggiore di un mese.	Na

Il Fornitore avrà la piena responsabilità del rispetto dei livelli di servizio concordati.

La valutazione dell'osservanza degli SLA ed il calcolo delle eventuali penali, avverrà a partire dal terzo mese successivo alla presa in carico del servizio.