

# Capitolato Tecnico

Supporto, manutenzione e sviluppo sistemi in ambiente SAP BOPC

REDATTO DA: AUTOSTRADE PER L'ITALIA S.P.A.  
ITS/GSC/PLANNING & REPORTING

## Sommario

<b>Sommario</b> .....	1
<b>1. Scopo del documento</b> .....	3
<b>2. Ruolo Unità Organizzative coinvolte</b> .....	4
<b>3. Oggetto e durata della fornitura</b> .....	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.....	7
3.1.3 Manutenzione Correttiva .....	8
3.1.4 Manutenzione Adeguativa .....	8
3.1.5 Manutenzione Evolutiva.....	9
3.2 Nuovi sviluppi.....	10
3.2.1 Nuovi Sviluppi.....	10
<b>4. Ambito e dimensione della Fornitura</b> .....	11
4.1 Landscape complessivo .....	11
4.1.1 Ambiente tecnologico .....	11
4.1.2 Ambiente Funzionale.....	12
4.2 Ambito della Fornitura .....	16
4.3 Dimensionamento dei servizi .....	17
<b>5. Figure professionali - Gruppo di lavoro</b> .....	18
5.1 Service Manager.....	18
5.2 Gruppo di lavoro .....	18
<b>6. Modalità di erogazione servizi</b> .....	20
6.1 Attivazione servizi di Nuovi Sviluppi e Manutenzione Evolutiva.....	20
6.1.1 Descrizione della modalità progettuale .....	21
6.1.2 Procedura di escalation .....	22
6.1.3 Criteri di accettazione .....	23
6.2 Attivazione Servizi di Manutenzione e supporto della baseline.....	23
<b>7. Transizione dei servizi</b> .....	26
7.1 Requisiti per la fase di start-up .....	26
7.2 Fasi di produzione .....	26
7.3 Transizione in Uscita.....	27
<b>8. Modello di Governance</b> .....	28
8.1 Lato Autostrade.....	28
8.2 Lato Fornitore.....	29
<b>9. Matrice delle Responsabilità</b> .....	30
<b>10. Livelli di Servizio</b> .....	32
10.1 Severità degli errori.....	32
10.2 Livelli di Servizio minimi richiesti per la manutenzione correttiva.....	32

10.2.1	Tempestività nella risoluzione (SLA-CORR-1) .....	33
10.2.2	Correttezza delle soluzioni (SLA-CORR-2).....	33
10.2.3	Tempo di redazione dei documenti di fattibilità (SLA-AT-1) .....	34
10.2.4	Rispetto dei tempi di completamento attività (SLA-AT-2) .....	34
10.2.5	Rispetto dei tempi di estensione di copertura oraria del servizio nei giorni lavorativi (SLA-CS-1) .....	35
10.2.6	Rispetto copertura del servizio per esigenze estemporanee (SLA-CS-2).....	35
10.2.7	Turnover del gruppo di lavoro (SLA-SG-1).....	35
10.3	Luogo e Orario di servizio .....	36
<b>11.</b>	<b>Documentazione e Rapporti</b> .....	<b>37</b>
11.1	Documentazione necessaria per l'erogazione degli sviluppi software.....	37
11.2	Rapporti.....	37
<b>12.</b>	<b>Garanzia</b> .....	<b>38</b>
<b>13.</b>	<b>Penali</b> .....	<b>39</b>

## 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 Netweaver BO-PC, 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 per l'Italia 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 SAP
- Allegato 2. Dimensionamento Servizi
- Allegato 3. Funzionalità applicative
- Allegato 4. Descrizione Figure Professionali
- Allegato 5. Modalità di test
- Allegato 6. Documentazione interventi
- Allegato 7. Presa in carico 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 e Sviluppo Tecnologico con l'Unità Organizzativa Applicazioni Planning and Reporting (ITS/GSC/APR) rappresenta la struttura di Autostrade incaricata della 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/APR 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 e durata della fornitura

Sono oggetto di fornitura i **servizi informatici di progettazione, sviluppo, manutenzione e assistenza per la gestione dei Sistemi in ambito SAP BO PC Netweaver**, di cui si riporta:

L'elenco delle applicazioni in utilizzo:

- CBI: Gestione bilanci societari;
- CPG: Pianificazione economica – patrimoniale e degli investimenti di Gruppo;
- MOR: Manutenzione ordinaria e ricorrente.
- CPP: Pianificazione Pluriennale
- CFP: Financial Planning
- CPI: Gestione Budget Impianti

CBS (da cui è stata clonata l'applicazione CBI) non è stata dismessa bensì rimane a disposizione degli utenti in modalità di sola lettura.

E l'elenco delle applicazioni dismesse in corso del 2017.

- PPC: Pianificazione costo del lavoro;
- CLF: Liquidity Forecast
- CTC: Gestione Imposte

**La durata dell'affidamento è fissata in 24 mesi a partire dalla data di stipula del contratto, rinnovabili di ulteriori 12.**

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**

Per l'erogazione delle attività richieste nel presente capitolato, vista la criticità dei processi di business coperti e la prevalenza delle attività di sviluppo nuove funzionalità/applicazioni, **non saranno prese in considerazioni offerte che presentano servizi "off-shore"** anche solo parziali/residuali. Qualora tale requisito non fosse soddisfatto in fase di erogazione dei servizi, ciò potrà determinare la rescissione unilaterale dell'incarico.

### 3.1 Manutenzione e Supporto della baseline

#### **3.1.1 Servizi di Supporto e assistenza all'esercizio**

Rientrano in questa voce di categorie 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) 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 dell'interpretazione delle norme 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.

**b) 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.

**c) stime per interventi evolutivi**

- Rientrano nelle attività di supporto la stima degli interventi sulle evolutive di entità complessiva (che include quindi anche la stessa analisi) inferiore ai 10 gg.

**d) 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;
- 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;
  - 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.

**e) prodotti/servizi on demand**

- fornitura/realizzazione di prodotti informatici o erogazione 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*.

**f) Patching del sistema e analisi su custom**

- A fronte degli aggiornamenti software lato sistema transazionale (di natura fiscale, contabile o legata al personale), potrebbero essere necessarie ulteriori attività di patching sull’ambiente di SAP BW e conseguente nell’ambiente oggetto del presente documento.
- Altre attività di supporto agli upgrade possono essere legate a richieste di enhancement delle release di SAP BO-PC raccomandate da SAP.
- Inoltre, a seguito dell’applicazione di nuovi enhancement package verrà richiesta un’analisi per la sostituzione del custom con funzionalità standard. Le eventuali attività da effettuare saranno considerate evolutive.
- Sono richieste analisi trimestrali sulla valutazione delle performance dei sistemi con conseguente programmazione di interventi (sia di natura applicativa che sistemistica) orientati al miglioramento delle stesse.

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 bug fixing riscontrate sui sistemi in ambito e relative ad anomalie generate anche da altre componenti HW/SW non BOPC e 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 del cliente, 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 di Incident a SAP e per la gestione (attivazione) delle corrispondenti note OSS anche se commissionate da altri gruppi applicativi che svolgono supporto funzionale.

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.

### 3.1.3 *Manutenzione Correttiva*

**Descrizione:** Rientrano in questa categoria tutte le azioni intraprese per identificare e rimuovere difetti (errori del codice, di customizing 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 per i 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.

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.

### 3.1.4 *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 miglorie 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: 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 / le applicazioni in ambito.**

**In questa categoria sono comprese tutte le attività evolutive che seguono il processo di Change Management di Autostrade e che rientrano nel plafond di disponibilità del canone fissato ad un valore medio mensile di 10 gg/uu, con possibilità di compensazione mese su mese.**

Per 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 maschera, di un programma 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 architetturale 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 oggetti di tipo PsM in OTRS (creati a partire da una Request For Change effettuata dal key user per conto dell'utente finale). La **procedura di Change** prevede poi una serie di "fasi" in ognuna delle quali verranno definiti tra gli altri punti: i prodotti da realizzare, gli effort per le figure professionali previste, i tempi di rilascio, la data prevista di 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 rendano necessarie nell'ambito di nuove iniziative che assumono carattere progettuale.**

**In questa categoria sono comprese tutte le attività evolutive che NON rientrano nella baseline (si veda paragrafo 3.1.5).**

Per sviluppo si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente. La realizzazione riguarda nuove funzionalità non presenti nell'attuale sistema.

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

Il Servizio di Nuovi Sviluppi riguarda tipicamente le richieste di Autostrade legate appunto allo sviluppo (analisi, progettazione e realizzazione, testing e rilascio) di nuovi sistemi/applicazioni in ambiente SAP BOPC o anche SAP BW (strettamente legato a requisiti BOPC e che quindi non andranno ad incrementare la baseline BW in essere bensì, eventualmente, solo quella BO PC).

Tale servizio sarà attivato tramite oggetti di tipo PsM in OTRS (creati a partire da una Request For Change effettuata dal key user per conto dell'utente finale). La **procedura di Change** prevede poi una serie di "fasi" in ognuna delle quali verranno definiti tra gli altri punti: i prodotti da realizzare, gli effort per le figure professionali previste, i tempi di rilascio, la data prevista di 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
- testing
- formazione
- assistenza al go live
- documentazione funzionale e tecnica

Le attività di Project Management sui nuovi sviluppi, come già specificato nel presente documento, sono a carico di Autostrade per l'Italia, eventuali necessità di supporto in tali attività saranno oggetto di richieste specifiche.

## 4. Ambito e dimensione della Fornitura

Per consentire un adeguato dimensionamento della struttura di 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 in ambito SAP/Netweaver, sono le seguenti:

- Sistema SAP ERP ECC 6.05
- Business Warehouse (BW) (7.3)
- 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.

Le componenti architettoniche di maggior interesse per la presente gara, sono le seguenti:

- **Sistema SAP BOPC NW 10.0 (BPC) - Oggetto di tale documento.**
- *Sistema SAP BW 7.3 – fortemente connesso con il sistema oggetto di tale documento.*
- *Sistema SAP Enterprise Portal V.7.01 – ambiente di pubblicazione.*

**Nel corso del 2018 è stata pianificata una attività di installazione di un ambiente BW con tecnologia Netweaver 7.5 on HANA. Le eventuali attività per la mitigazione degli impatti verranno concordate e pianificate per tempo tra Fornitore ed Autostrade.**

*Si rimanda all'allegato "All.3 Funzionalità applicative BOPC" per le indicazioni in merito alle funzionalità in scope nei suddetti ambienti (si anticipa che sono inclusi tutti e solo gli oggetti creati in funzione degli applicativi sviluppati su BPC).*

- *Sistema SAP ERP ECC 6*

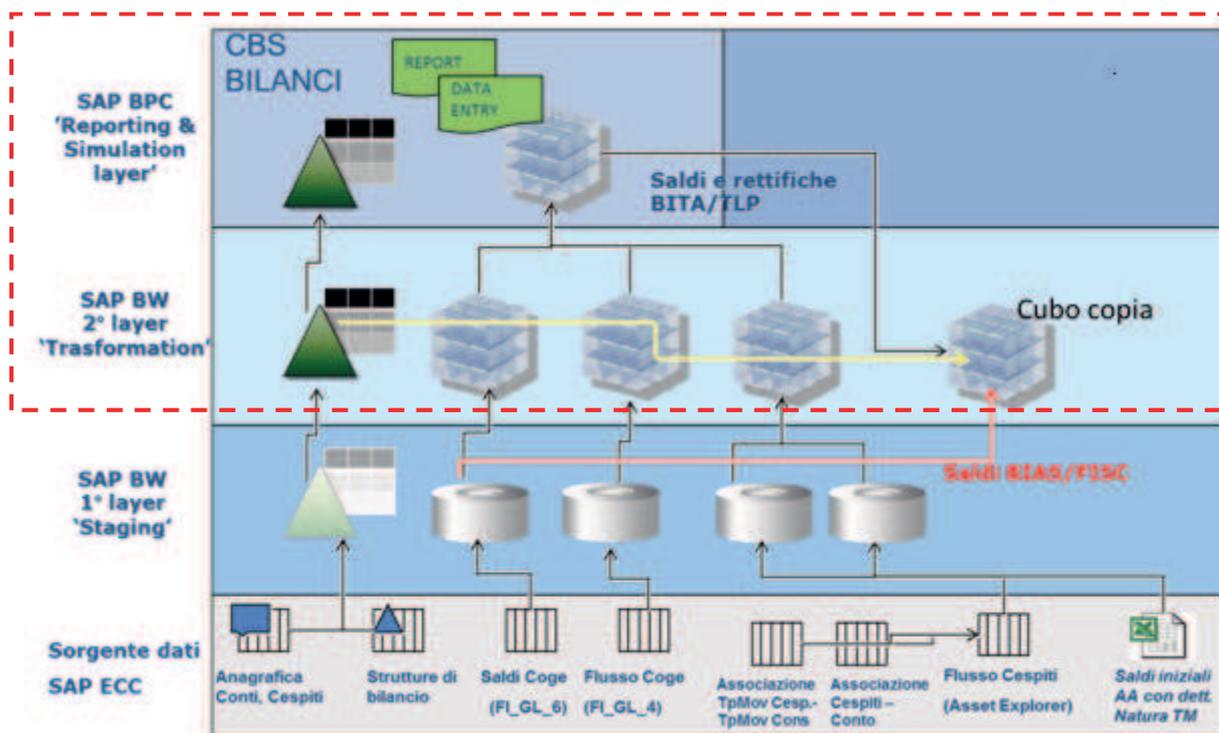
*Tale sistema rappresenta la base da cui deriva buona parte delle informazioni (consuntivi, actual, ...) visualizzabili nella reportistica di SAP BO PC e BW a supporto. Non sono parte dello scopo di tale documento ma si considera importante la conoscenza delle strutture da cui le informazioni possono aver origine in modo da poter indirizzare eventuali analisi di malfunzionamenti*

### 4.1.2 Ambiente Funzionale

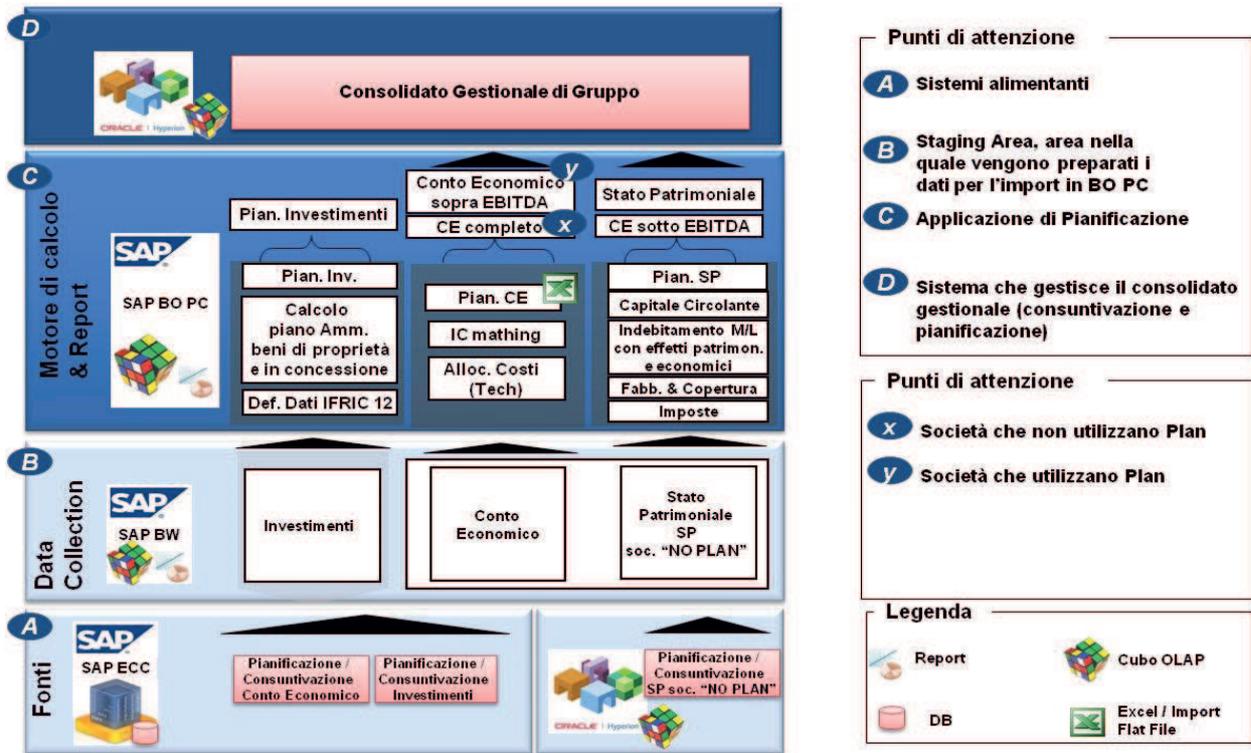
Di seguito una descrizione dell'ambiente funzionale complessivo del sistema BPC presente all'interno di Autostrade. La prima implementazione di SAP BO PC NW è stata realizzata nel 2011 per PPC (Pianificazione HR) - dismessa. I progetti legati a CBS e CTC sono entrati in produzione nel 2012 (CTC utilizzato per un solo anno). Nell'anno 2013 sono stati implementati 3 moduli per CPG, ad inizio 2014 MOR, CPP a settembre 2015, CFP ad ottobre 2015 e CPI a dicembre 2015;

Per i dettagli delle società del gruppo gestire vedere il dettaglio nell' allegato1.

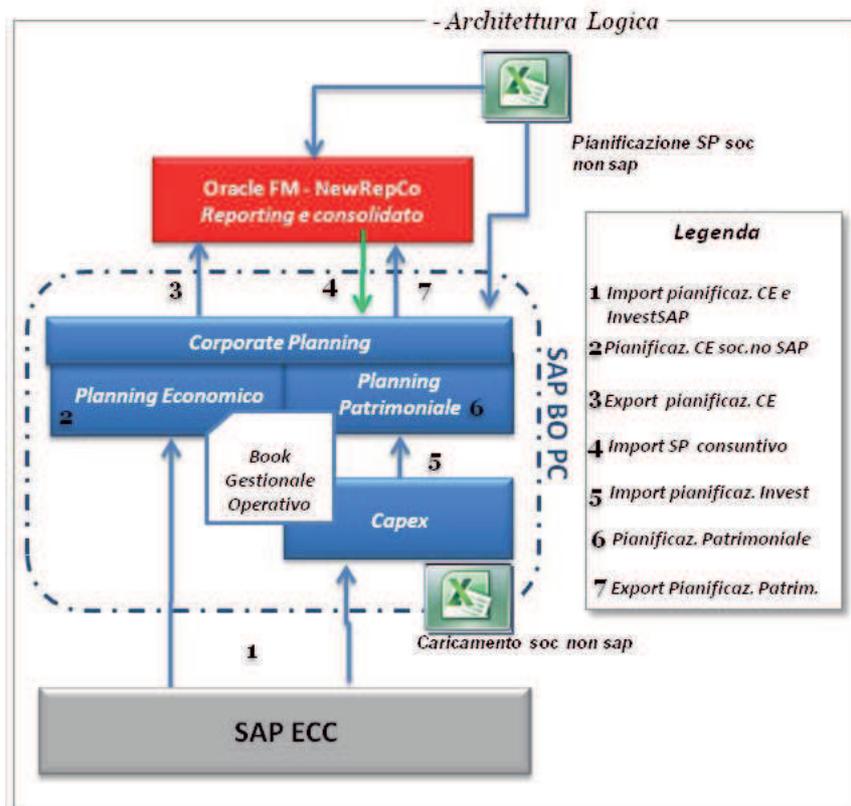
In estrema sintesi si inserisce lo schema di architettura di **CBI e CBS** (in ambito del presente capitolato il riquadro tratteggiato)



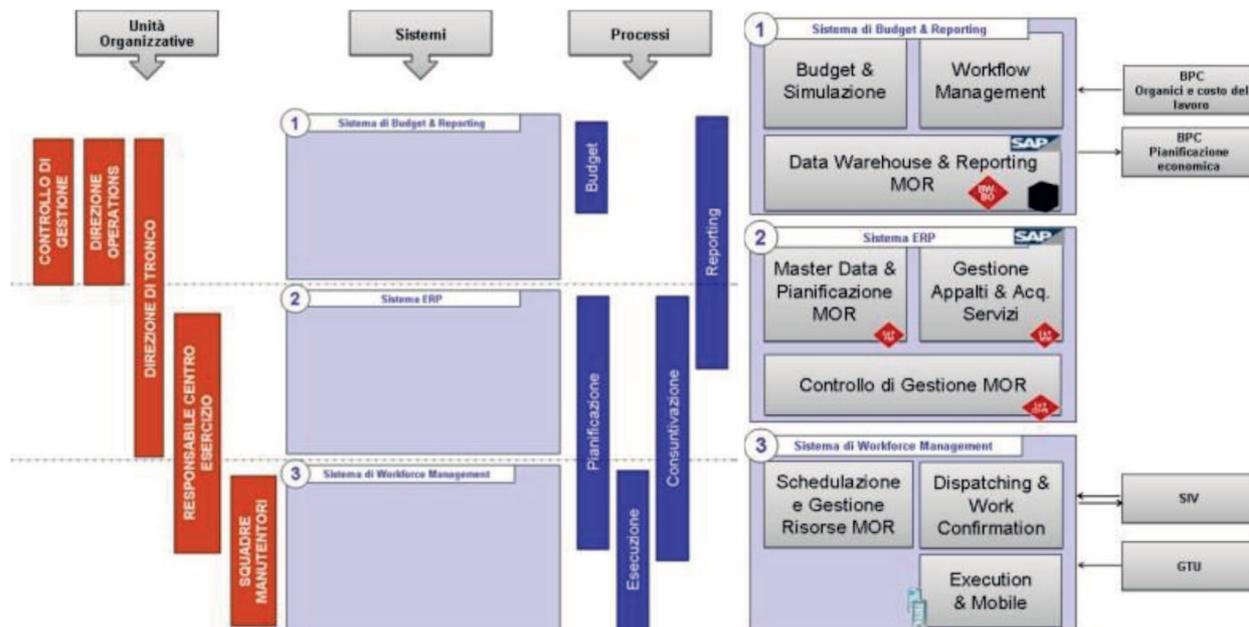
**Il modello di CPG** – Planning introdotto ha avuto come obiettivo l’armonizzazione del modello tra applicazioni e tra società del gruppo (attualmente il sistema è utilizzato per 67 società italiane ed estere), pur considerando le specificità locali. Si basa sull’introduzione della gestione combinata di import selettivo, del workflow approvativo e del versioning (CE sopra l’Ebitda, CE sotto l’Ebitda e Stato Patrimoniale).



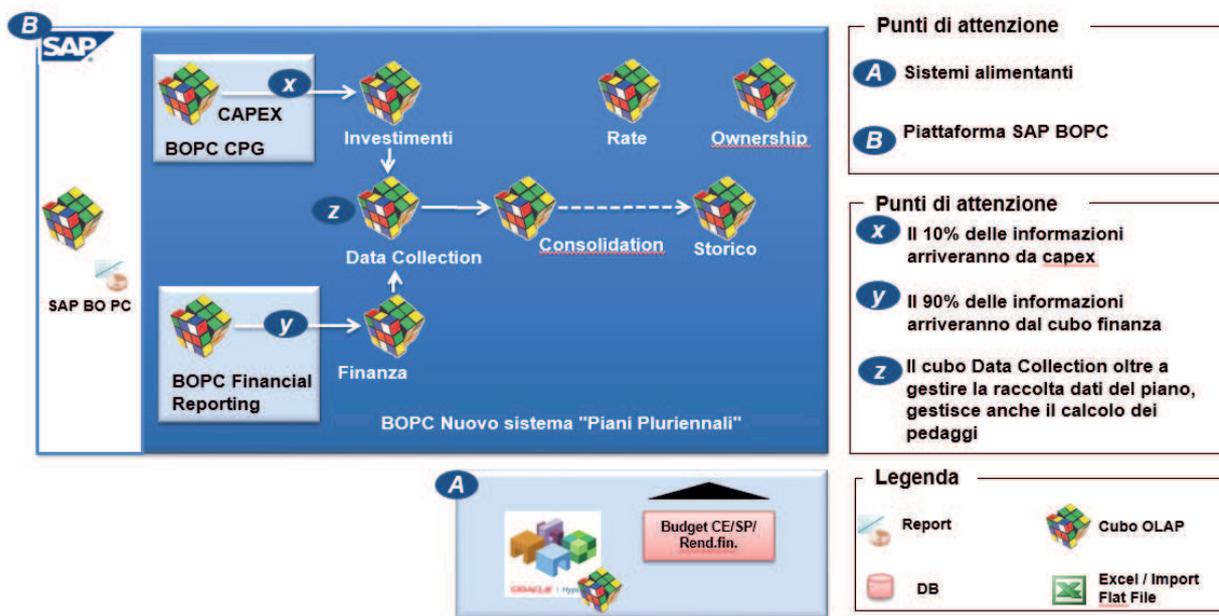
Il seguente schema illustra in dettaglio come il sistema gestisce il flusso dati tra gli elementi del modello. A seguito dei caricamenti da SAP ECC è possibile effettuare dei check ad ogni passaggio ed applicare delle rettifiche tenendo traccia delle modifiche apportate mediante l'utilizzo del multi-versioning (Scenario e Datasource)



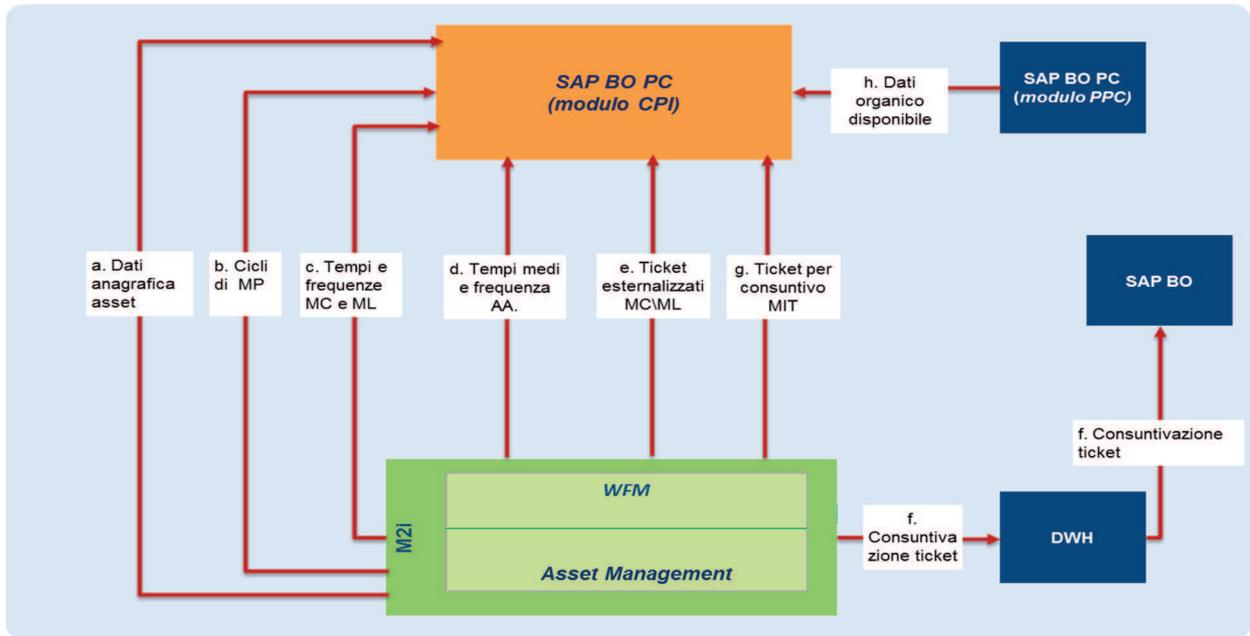
L'applicazione MOR prevede l'utilizzo integrato di tre sistemi, come riportato nell'architettura di seguito:



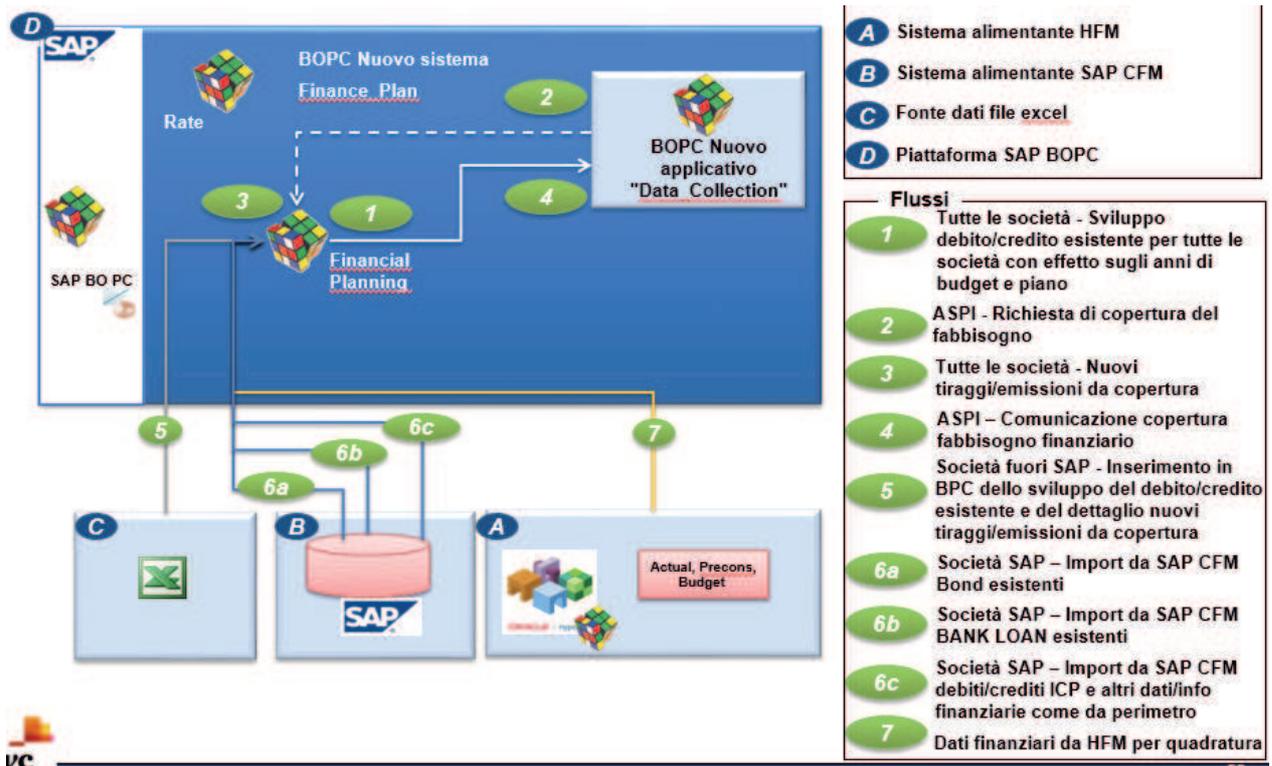
L'applicazione CPP – PIANIFICAZIONE PLURIENNALE: consente di produrre il piano pluriennale consolidato attraverso l'utilizzo di una piattaforma unica e condivisa da parte di tutte le società del gruppo.



L'applicazione CPI – “Manutenzione degli impianti della rete autostradale” supporta i processi di pianificazione e consuntivazione delle attività di manutenzione sugli impianti della rete autostradale, in termine di tempi e frequenze delle lavorazioni di manutenzione preventiva, correttiva e di laboratorio.

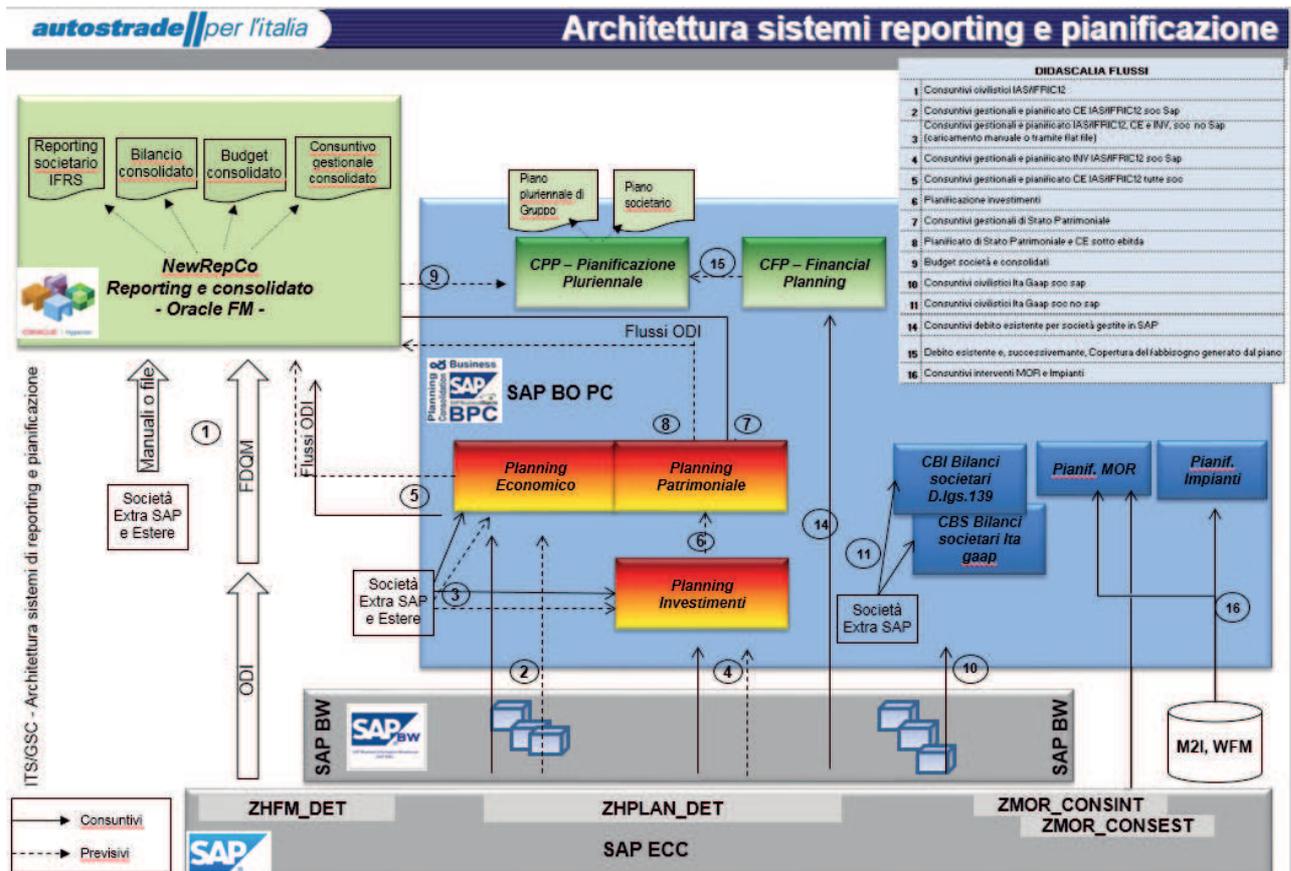


L'applicazione CFP – "Sistema di reporting dell'area Finanza" - consuntivazione e di pianificazione finanziaria di Autostrade per l'Italia e di Atlantia.



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

Di seguito l'architettura complessiva con le interazioni tra moduli BPC:



## 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:

**CPG:** L'applicativo è stato creato per la progettazione e sviluppo di un sistema di pianificazione economico patrimoniale e degli investimenti;

**CBI:** L'applicazione ha la funzione di supportare il processo di redazione dei bilanci societari delle società gestite in SAP;

**MOR:** L'applicazione consente di gestire la manutenzione ordinaria e ricorrente dei cantieri stradali gestiti dalle Direzioni di Tronco.

**CPP:** PIANIFICAZIONE PLURIENNALE: consente di produrre il piano pluriennale consolidato attraverso l'utilizzo di una piattaforma unica e condivisa da parte di tutte le società del gruppo.

**CPI:** "Manutenzione degli impianti della rete autostradale" supporta i processi di pianificazione e consuntivazione delle attività di manutenzione sugli impianti della rete autostradale, in termine di tempi e frequenze delle lavorazioni di manutenzione preventiva, correttiva e di laboratorio.

**CFP:** "Sistema di reporting dell'area Finanza" - consuntivazione e di pianificazione finanziaria di Gruppo

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 AM 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.

Le applicazioni del sistema SAP BO PC NW sono entrate tutte in produzione nel corso degli ultimi quattro anni per cui, al fine di un corretto dimensionamento del servizio, si dovrà tenere conto di tale situazione:

- CBS in produzione nel 2012 – CBI replicata nel 2017 (ma con stesse logiche di CBI)
- nell'anno 2013 sono stati implementati 3 moduli per CPG
- ad inizio 2014 MOR;
- CPP a settembre 2015
- CFP ad ottobre 2015
- CPI a dicembre 2015;

Dati di maggior dettaglio sono presenti nell'allegato 2 (Dimensionamento dei Servizi).

Le informazioni disponibili nel presente documento e nei rispettivi allegati, sono solo indicative per la stima del dimensionamento dei servizi necessari per la manutenzione dei sistemi, ma resta inteso che il canone del servizio debba comprendere la risoluzione di tutti i ticket e ordinativi che verranno attivati dalle strutture competenti anche qualora l'effort necessario superi quello storico.

**Resta inteso che qualora l'effort dei ticket consuntivati su base trimestrale superasse l'effort stimato dei servizi in baseline sulla base dello storico indicato in allegato 2 oltre un range +-20% rispetto al dato storico indicato, le parti potranno concordare la revisione del canone o la compensazione mediante revisione del numero di giornate di manutenzione evolutiva incluse nel canone stesso.**

In linea di massima gli indicatori analizzati riguardano:

- Il numero degli utenti operativi delle procedure in ambito
- La numerosità e l'effort dei ticket di supporto e manutenzione della baseline gestiti nel 2013, suddivisi per tipologia di intervento.
- 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.

Il dimensionamento è suscettibile di modifiche (riduzione o aumento) in funzione dei cambiamenti che potrebbero intervenire nel perimetro dei processi supportati dalla piattaforma.

Per una descrizione dettagliata degli indicatori si rimanda all'Allegato 2. Rientra nella valutazione del corretto dimensionamento anche l'analisi delle funzionalità applicative in ambito presenti nell'Allegato 3.

## 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; tale figura deve assicurare continuità di interfaccia ed essere raggiungibile telefonicamente dal personale IT, in modo agevole e per qualsiasi tipo di esigenza. Nei periodi di ferie (concordati e pianificati) 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.

**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).

Si riportano di seguito le principali attività che devono svolgere queste figure.

### 5.1 Service Manager

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

- Coordina il team di risorse dedicate.
- Dispone l'allocazione e la disallocazione di ulteriori figure a supporto del team dedicato.
- Pianifica le attività del presidio, gestisce i conflitti, le criticità e le priorità.
- Svolge funzioni di Quality Assurance sul livello di delivery fornito.
- Organizza le riunioni periodiche con il cliente per lo Stato avanzamento lavori, verifica la corretta erogazione del servizio. È responsabile di rendicontare mensilmente le attività secondo template da concordare con Autostrade e del rispetto degli SLA concordati.
- 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.

### 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).

**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 in relazione ai requisiti indicati per le figure professionali richieste. Le risorse dovranno essere stabilmente allocate sia sulle iniziative gestite con "modalità progettuale" (vedi paragrafo 6.1.1) che sulle altre attività oggetto del presente capitolato e nei periodi ed eventuali variazioni nei piani di allocazione o sostituzioni, non dovute a cause non direttamente controllabili dal Fornitore aggiudicatario, dovranno essere concordate con Autostrade. 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. ITS/GSC/APR direttamente interessati nella gestione e nel coordinamento dei servizi, ed il Fornitore, con la partecipazione del Service Manager (si veda capitolo 5 del presente Capitolato Tecnico), effettueranno delle riunioni periodiche (mensili) per verificare i risultati conseguiti, consuntivare le attività del mese precedente e pianificare al meglio gli interventi e attività futuri.

Per l'erogazione delle attività richieste nel presente capitolato, vista la criticità dei processi di business coperti e la prevalenza delle attività di sviluppo nuove funzionalità/applicazioni, non saranno prese in considerazione offerte che presentano servizi "off-shore" anche solo parziali/residuali. Qualora tale requisito non fosse soddisfatto in fase di erogazione dei servizi, ciò potrà determinare la rescissione unilaterale dell'incarico.

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 anche risorse con presenze saltuarie 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 e Manutenzione Evolutiva

**Tali Servizi 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 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 (e/o PsM prodotto da Procedura di Change di Autostrade) 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 punto 6.1.2. del presente Capitolato Tecnico.
- Nel momento in cui le funzionalità e/o prodotti previsti nell'ambito dell'ordinativo di lavoro e/o del PsM prodotto da Procedura di Change di Autostrade) 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 tutte quelle attività con **effort maggiore di 10 gg/uu** delimitate da eventi (*milestone*) che sono gli atti, formali o sostanziali, indicati nella tabella seguente:

	<b>Milestone</b>	<b>Attore</b>	<b>Descrizione</b>
	<b>Richiesta</b>	Cliente Interno	Richiede una modifica dell'applicazione
	<b>Attivazione</b>	Sistemi Informativi	Sulla base di una richiesta interna, comunicazione al fornitore dell'esigenza di avvio di intervento di sviluppo.
Durata	<b>Stima</b>	Fornitore	Comunicazione dei tempi e degli impegni previsti
	<b>Autorizzazione*</b>	1. Dirigente dell'applicazione, 2. Utente Responsabile 3. Gestore Richiesta	Approvazione della modalità di realizzazione e dei relativi effort
	<b>Consegna</b>	Fornitore	Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi (di fase) che finali
		Sistemi Informativi	Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia.
	<b>Approvazione</b>	Cliente Interno	Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito
<b>Accettazione</b>	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 del 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

<b>Livello</b>	<b>Autostrade</b>	<b>Fornitore</b>
<b>1</b>	Responsabile dell'applicazione	Service Manager
<b>2</b>	Responsabile ITS/GSC	Contract Manager
<b>3</b>	CIO – Responsabile Sistemi informativi	AD / Dirigente Responsabile

### 6.1.3 Criteri di accettazione

Ciascun rilascio di nuove funzionalità si intenderà correttamente ultimato solo se entro i termini al riguardo previsti nei singoli ordinativi di lavoro e/o PsM prodotto da Procedura di Change di Autostrade) sarà stato consegnato ad Autostrade quanto specificatamente richiesto compresa la relativa documentazione inerente all'analisi funzionale, tecnica e di piano di test.

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 esecuzione 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.

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.

<b>Attivazione</b>	L'utente richiede l'intervento di supporto (service request) o di ripristino in seguito ad anomalie/errori (incident) verificatesi durante l'utilizzo dell'applicazione
<b>Apertura chiamata</b>	I sistemi informativi di Autostrade raccolgono la richiesta di intervento e provvedono a trasmettere il Ticket al Fornitore designato per competenza.
<b>Inizio intervento e di analisi</b>	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)
<b>Risoluzione anomalia</b>	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 alle strutture IT di Autostrade, la risoluzione del ticket.
<b>Chiusura chiamata</b>	I sistemi informativi di Autostrade chiudono la richiesta di intervento e provvedono a trasmettere la soluzione all'utente che ha aperto la segnalazione.
<b>Gestione criticità</b>	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 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 (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 Modello di Application Management con i seguenti requisiti minimi:**

- Prendere in carico in tempi brevi il ticket a seconda della severità indicata 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 condividere con essi la soluzione da apportare, che consentirà di definire i tempi e gli effort delle figure professionali per la correzione.
- Provvedere all'identificazione del problema ("problem determination"), eventualmente ricontattando l'utente di Autostrade (o Società del Gruppo) che ha riscontrato l'inconveniente e prodotto la segnalazione.
- 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.
- Correzione, collaudo e comunicazione ad Autostrade della disponibilità per il test per l'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 elenco 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 con 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 presa in carico deve completarsi prima dell'inizio dell'erogazione delle attività oggetto della fornitura.**

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 (tutti i processi di Autostrade possono differire dagli analoghi processi a livello nazionale od internazionale, ma particolare attenzione dovrà essere prestata alle applicazioni che riguardano più da vicino 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 Fasi di produzione

La presente fase è finalizzata all'erogazione pienamente operativa del servizio, i servizi oggetto della Fornitura saranno resi dietro specifica richiesta scritta della Committente.

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

Il Fornitore dovrà indicare il tempo di messa a regime del Servizio, inteso come il periodo per cui il Servizio non sarà soggetto 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.

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 AMS e pertanto non è previsto il relativo riconoscimento, eventuali deroghe sono possibili solo su discrezionalità del responsabile delle attività.

È compito e responsabilità del Fornitore uscente rendere disponibile personale qualificato per l'affiancamento nelle attività sopra definite, indicando il responsabile delle attività. È 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 della Committente. 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
<p style="text-align: center;"><b>ITS/GSC/APR</b></p>	<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"> <li>• concordare col Fornitore ed effettuare gli ordinativi di lavoro per i vari servizi</li> <li>• 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</li> <li>• validare i prodotti rilasciati dal Fornitore, richiesti negli ordinativi di lavoro, entro la data prevista di collaudo</li> <li>• disegnare ed eseguire i casi di test di accettazione</li> <li>• supportare il Fornitore nella risoluzione degli errori applicativi in ambiente di produzione e condividere con esso la soluzione da appattare</li> <li>• partecipare agli stati di avanzamento periodici pianificati con il Fornitore</li> <li>• 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.</li> <li>• gestire le escalation di primo livello.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Utenti o Clienti</b></p>	<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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Service Manager</b></li> </ul>	<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"> <li>• 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</li> <li>• il rispetto dei Livelli di Servizio</li> <li>• l'escalation di primo livello</li> <li>• le risorse assegnate ai servizi</li> <li>• il rispetto delle regole contrattuali</li> </ul> <p>Il Service Manager svolge anche funzioni di Referente applicativo: pertanto è responsabile di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.)</li> <li>• 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</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Team Operativo</b></li> </ul>	<p>È il gruppo di lavoro che segue e realizza le attività operative, è responsabile dei singoli interventi di manutenzione e di sviluppo che vengono commissionati da Autostrade sotto la forma di ticket o ordini di lavoro.</p>

## 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.

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

Attività	Ruoli		Principali rilasci	Servizi	
	Fornitore	Autostrade		Man Evol. e Nuovi Svil.	Man Corr.
<b>Segnalazioni di malfunzionamenti e Richieste di Manutenzione Evolutiva e Nuovi sviluppi</b>					
Segnalazione malfunzionamenti e informazioni che li caratterizzano		Responsabile			✓
Assegnazione della severità al malfunzionamento		Responsabile			✓
Presenza in carico delle segnalazioni di malfunzionamento	Responsabile				✓
Individuazione e definizione requisiti richieste utente	Responsabile		Documento dei Requisiti	✓	
Prioritizzazione degli interventi di manutenz. evolutiva e nuovi sviluppi e relativo Piano	Supporto	Responsabile	Piano di Man Evol. e Nuovi Sviluppi	✓	
Analisi e stima della soluzione i (effort risorse)	Responsabile	Approva	Stima per Ordinativo di lavoro	✓	
Stesura requisiti di dettaglio	Responsabile	Approva	Documento dei requisiti		
Emissione ordinativo di lavoro	Approva	Responsabile	Ordinativo di lavoro	✓	
<b>Analisi e disegno</b>					
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	✓	
<b>Implementazione</b>					
Sviluppo/manutenzione/correzione del codice applicativo	Responsabile		Documentaz. 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	✓	
<b>Test</b>					
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	✓	✓
<b>Delivery</b>					
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 / Consumivi	Responsabile		Reportistica aggiornata	✓	✓

**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 ad 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 di seguito indicata, 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, con impatto paralizzante su tutte le operazioni utente; non è possibile giungere al risultato finale 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.

Il Fornitore fornirà ad Autostrade con frequenza mensile un consuntivo degli interventi (sia di presa in carico che delle risoluzioni) per la relativa misurazione dei Livelli di Servizio.

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 per la manutenzione correttiva

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.

<b>Servizio</b>	<b>Manutenzione e Supporto della Baseline</b>		
<b>KPI</b>	% risoluzione del problema segnalato nei tempi		
<b>Ambito/Sistemi</b>	SAP BO PC Netweaver		
<b>Algoritmo</b>	$\% \text{ risolte on time} = \frac{\text{N. risolte on time (mensile)}}{\text{N. Anomalie mensili}} \times 100$		
<b>Sorgente informativa</b>	Sistema di monitoraggio Autostrade		
<b>Periodo di rilevazione</b>	Misurazione e rilevazione mensile		
<b>Livello di Servizio Richiesto</b>	Sev. 1	4 ore lavorative	>90%
	Sev. 2	12 ore lavorative	
	Sev. 3	20 ore lavorative	

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 Correttezza delle soluzioni (SLA-CORR-2)

Il Fornitore dovrà garantire la correttezza delle soluzioni realizzate, definita fissando una misura minima di soluzioni rilasciate al primo collaudo funzionanti rispetto a quelle gestite nel periodo di riferimento (mese solare). Per soluzione funzionante si intende una soluzione che risolve, in via definitiva la richiesta o l'anomalia (la stessa anomalia non si deve ripresentare nell'arco di quindici giorni dalla risoluzione proposta) senza generare altre anomalie correlate. Sono di seguito indicati i dettagli relativi allo SLA

<b>Servizio</b>	<b>Manutenzione Correttiva, Adattiva ed Evolutiva</b>		
<b>KPI</b>	% Adeguatezza degli interventi effettuati		
<b>Ambito/Sistemi</b>	SAP BO PC Netweaver		
<b>Algoritmo</b>	$\% \text{ soluzioni funzionanti} = \frac{\text{N. soluzioni funzionanti senza rework}}{\text{N. Correttive chiuse nel mese}} \times 100$		

<b>Sorgente informativa</b>	Sistema di monitoraggio Autostrade
<b>Periodo di rilevazione</b>	Misurazione e rilevazione mensile differita di un mese.
<b>Livello di Servizio Richiesto</b>	% soluzioni funzionanti >= 90%

### 10.2.3 Tempo di redazione dei documenti di fattibilità (SLA-AT-1)

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

<b>Servizio</b>	<b>Attività Evolutive</b>
<b>KPI</b>	Tempo di formulazione del documento di fattibilità (inclusa stima effort)
<b>Ambito/Sistemi</b>	SAP BO PC Netweaver
<b>Algoritmo</b>	Target = T inoltro della RFC - T consegna documento fattibilità
<b>Sorgente informativa</b>	Sistema di monitoraggio Autostrade
<b>Periodo di rilevazione</b>	Misurazione su ciascun intervento e rilevazione mensile
<b>Livello di Servizio Richiesto</b>	<4gg

### 10.2.4 Rispetto dei tempi di completamento attività (SLA-AT-2)

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei tempi concordati con Autostrade per lo svolgimento delle attività. Sono di seguito indicati i dettagli relativi allo SLA

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

### 10.2.5 *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 in un orario di ufficio più ampio di quello base indicato nel capitolato tecnico (9:00-18.00).

Se il fornitore indicherà 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.

<i>Servizio</i>	Copertura del servizio
<i>KPI</i>	Estensione copertura oraria del servizio (nei giorni lavorativi)
<i>Ambito/Sistemi</i>	SAP BO PC Netweaver
<i>Sorgente informativa</i>	Sistema di monitoraggio Autostrade, contatti telefonici
<i>Periodo di rilevazione</i>	Continuo sui giorni lavorativi

### 10.2.6 *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 **4 gg lavorativi, 8 ore extra** di attività/mese (**16 ore extra** nel mese di settembre, ottobre e in quello di novembre), maggiorazione del costo per ulteriori richieste **pari al 30% (minimo richiesto)**

Se il fornitore indicherà parametri migliorativi, per lo SLA varrà quello indicato come migliorativo. La mancata copertura del servizio dichiarato si configura come inadempimento contrattuale.

<i>Servizio</i>	Copertura del servizio
<i>KPI</i>	Estensione servizio fuori orario ordinario
<i>Ambito/Sistemi</i>	SAP BO PC Netweaver
<i>Sorgente informativa</i>	Sistema di monitoraggio Autostrade, contatti telefonici
<i>Periodo di rilevazione</i>	Misurazione su ciascun intervento

Il preavviso sarà comunicato via mail al service manager.

### 10.2.7 *Turnover del gruppo di lavoro (SLA-SG-1)*

Al fine di mantenere stabilità del gruppo di lavoro nel corso dell'intera durata contrattuale si richiede al fornitore di impegnarsi a minimizzare il numero di sostituzioni annue del gruppo di lavoro indicato in fase di presentazione

dell'offerta di gara. In particolare, riguardante il service manager e delle altre 3 figure previste da All. 4 Descrizione Figure Professionali BOPC.

<b>Servizio</b>	<b>Stabilità del gruppo di lavoro</b>
<b>KPI</b>	Numero massimo di turnover del service manager e delle altre risorse previste da All. 4 Descrizione Figure Professionali BOPC
<b>Ambito/Sistemi</b>	SAP BO PC Netweaver
<b>Sorgente informativa</b>	Comunicazioni del fornitore

### 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 (sede di Firenze o Roma) verranno fatturate le spese di trasferta ad esclusione di 4 giornate mensili del Service Manager per lo svolgimento delle attività previste di coordinamento, consuntivazione e controllo e 4 giornate mensili per i referenti di ciascun modulo.

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

<b>Orario del Servizio</b>	<b>Note</b>
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) e le giornate in cui viene decisa la chiusura aziendale.

Quest'ultime verranno tempestivamente comunicate da Autostrade.

**Inoltre, a fronte di specifiche esigenze e nell'ottica di garantire la continuità del Servizio, Autostrade potrà richiedere con debito preavviso (4 giorni lavorativi) attività al di fuori del normale orario di Servizio 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 settembre, 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. Tali richieste saranno oggetto di valutazione e negoziazione specifica.**

## 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 5, 6 e 7.

### 11.1 Documentazione necessaria per l'erogazione degli sviluppi software

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, 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 12h Sev. 2 20h Sev. 3 <i>Target considerato: quello proposto da concorrente (minimo 90%)</i>	Fino al 25% super. Target -10% canone Dal 26% al 50% super. Target -30% canone Sopra il 51% super. Target -50% canone con possibilità di recesso contrattuale	Mensile con Service Level Credit
Manutenzione Correttiva e Adattiva	Correttezza delle soluzioni realizzate (SLA-CORR-2)	Target considerati: quanto dichiarato dal concorrente  % interventi on time > 90%	Fino al 25% superamento del Target -10% delle evolutive in ritardo	
Attività Evolutive	Tempo di redazione dei documenti di fattibilità (SLA-AT-1)		Dal 26% al 50% superamento del Target -30% delle evolutive in ritardo	
	Rispetto dei tempi di completamento attività (SLA-AT-2)	Sopra il 51% superamento del Target -50% delle evolutive in ritardo con possibilità di recesso contrattuale		
Manutenzione e supporto Baseline	Estensione copertura oraria del servizio (nei giorni lavorativi) (SLA-CS-1)	Come dichiarato dal concorrente 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.	
Manutenzione e supporto Baseline	Rispetto copertura del servizio per esigenze estemporanee (SLA-CS-2)	4 gg lavorativi, 8 ore extra di attività/mese (16 ore extra nel mese di settembre, ottobre e in quello di novembre), maggiorazione del costo per ulteriori richieste pari al 30%. (minimo richiesto)	Recesso contrattuale se non viene garantito il servizio per un numero di volte maggiore o uguale a 2.	
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 nei criteri di valutazione (Criterio 2.1)	Recesso contrattuale se non viene garantito il servizio per due volte consecutive.	
Manutenzione e supporto Baseline	Esperienze pregresse delle risorse sul business Autostradale	Come dichiarato dal concorrente nei criteri di valutazione (Criterio 6.1).	Recesso contrattuale per mancata copertura del requisito dichiarato per un periodo di tempo maggiore di un mese.	

Ambito	SLA	Target proposto dal fornitore	Valore penale	Periodicità di addebito
<b>Manutenzione e supporto Baseline</b>	<b>Miglioramento livello di Skill del Service Manager e delle altre figure professionali</b>	Come dichiarato dal concorrente nei criteri di valutazione (Criteri 7.1, 7.2 e 7.3)	Recesso contrattuale per mancata copertura del requisito dichiarato per un periodo di tempo maggiore di un mese.	

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.