



SERVIZI AMBIENTALIS.p.A.

CAPITOLATO TECNICO

fornitura di un servizio di Application Management per piattaforma SAP Business ByDesign

(parte integrante ed inscindibile del bando di gara)

CIG: 7914539432

Sommario

	Premessa	3
1.Scenario applicativo		3
1.1 Il sistema SAP ByD in Ascit		3
1.2 Utenti serviti		4
1.3 Oggetto		4
1.4 Interfacce HCI		4
2.Descrizione del Servizio di Application Management		5
2.1 Service Management		5
2.2 Servizi di Gestione Applicativa		6
2.3 Servizi su Richiesta		7
3. Livelli di servizio richiesti (SLA) ed indicatori di qualità (KPI).....		8
3.1 Valori soglia Servizi di Gestione Applicativa		9
3.2 Valori soglia Servizi su Richiesta.....		10
4. Riservatezza dei dati e delle informazioni		11
5. Requisiti minimi del team dedicato al progetto		11
5.1 Service Management		11
5.2 Servizi di Gestione Applicativa		12
5.3 Servizi su Richiesta		12

Premessa

Il presente Capitolato Tecnico contiene le linee guida da intendersi come standard minimali e requisiti obbligatori, inderogabili e minimi per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di gara.

Ascit Spa (di seguito Ascit) è una società con socio unico Retiambiente Spa a capitale interamente pubblico a cui è affidato il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilati nel territorio dei Comuni di Altopascio, Capannori, Montecarlo Pescaglia, Porcari e Villa Basilica, della Provincia di Lucca.

Nell'ambito del programma di rinnovamento e armonizzazione dei sistemi informativi, nel 2017 Ascit ha avviato un progetto di implementazione di un nuovo ERP con utilizzo di SAP Business By Design (di seguito SAP ByD) erogato in cloud.

La piattaforma SAP ByD viene utilizzata anche da altre aziende controllate dal socio unico RetiAmbiente.

Il presente Capitolato Tecnico descrive i requisiti tecnici e funzionali e le modalità di esecuzione relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo, mantenimento ed utilizzo dell'ERP di Ascit basato sulla piattaforma SAP ByD. A tali requisiti deve attenersi l'Impresa concorrente per la formulazione dell'Offerta tecnica ed economica.

1.Scenario applicativo

1.1 Il sistema SAP ByD in Ascit

In Ascit viene utilizzata la piattaforma SAP ByD per la gestione informatica a supporto dei processi amministrativi, fatturazione (ciclo attivo e passivo), contabilità generale, gestione imposte, gestione pagamenti e liquidità, budget costi/ricavi, controllo di gestione, logistica di magazzino, gestione contratti e processi di acquisto, gestione dei servizi, reportistica.

Il sistema SAP ByD si interfaccia con i sistemi di 2° livello presenti in azienda attraverso un integration server dove è installato SAP Hana Cloud Integrator PI Edition

Di seguito uno schema dei sistemi in uso e le interfacce tra essi:



Puramente a titolo informativo dello scenario applicativo riportiamo una breve descrizione delle applicazioni on-premise non facenti parte del presente capitolato di application management:

- **WinSmart Evo** è sviluppato da Computer Solution Spa e viene utilizzato per la gestione degli smaltimenti e relativi adempimenti normativi

Tutti i software condividono una istanza di Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard

1.2 Utenti serviti

SAP ByD viene utilizzato in Ascit con i seguenti utenti:

Profilazione	Numero Utenti
Standard Enterprise User	5
SCM Enterprise User	7
Self Service User	7

Per ogni area operativa sono stati identificati dei Key Users che saranno comunicati e/o aggiornati durante la durata contrattuale. I Process Owner sono i responsabili delle linee di business e sono coinvolti in caso di modifica dei processi.

Le richieste all'helpdesk possono arrivare a seguito di esigenze espresse dai Process Owner/Key User o dal ICT Ascit.

Le richieste di Servizi su Richiesta possono arrivare dal Referente di Area oppure dal responsabile Sistemi informativi di Ascit.

1.3 Oggetto

L'appalto ha ad oggetto il Servizio di Application Management (di seguito per brevità anche AM o Servizio) da erogarsi limitatamente ai seguenti sistemi in uso a Ascit:

- 1. SAP Business By Design**
- 2. SAP Hana Cloud Integrator PI Edition**

Non costituiscono oggetto di affidamento l'AM su altri software in uso alla Committente diversi da SAP ByD e HCI e/o la gestione dell'infrastruttura hardware/software e di comunicazione.

L'AM si compone dei seguenti servizi:

- **Service Management**
- **Servizi di Gestione Applicativa**
- **Servizi su Richiesta**

L'Affidatario deve prevedere un modello operativo che si basi sul rispetto di Indicatori di Qualità (KPI) che obblighino l'erogazione dei servizi verso adeguati livelli di performance.

I livelli di servizio dell'Application Management sono monitorati a cadenza semestrale.

I servizi possono essere erogati prevalentemente da "remoto", ma su richiesta di Ascit i tecnici devono operare presso una o più sedi Ascit.

1.4 Interfacce HCI

Su HCI sono state realizzate le seguenti interfacce di trasferimento dati la cui manutenzione evolutiva rientra nel presente capitolato:

Sistema Origine	Sistema Ricevente	Interfaccia	Tipo Interfaccia
SAP BYD	WINSMART	Anagrafiche servizi	Sincrono
SAP BYD	WINSMART	Anagrafiche clienti	Asincrono
SAP BYD	WINSMART	Anagrafiche fornitori	Asincrono
WINSMART	SAP BYD	Servizi previsti e pianificati	Asincrono
WINSMART	SAP BYD	Servizi effettuati (Chiusi)	Asincrono
WINSMART	SAP BYD	Registro di carico/scarico dei rifiuti	Asincrono
WINSMART	SAP BYD	Righe di fatturazione attiva	Asincrono
WINSMART	SAP BYD	Righe di fatturazione passiva	Asincrono
WINSMART	SAP BYD	Aggiornamento anagrafiche servizi	Asincrono
WINSMART	SAP BYD	Aggiornamento anagrafiche clienti	Asincrono
WINSMART	SAP BYD	Aggiornamento anagrafiche fornitori	Asincrono
SAP BYD	WINSMART	Aggiornamento Registro di carico/scarico dei rifiuti	Asincrono
SAP BYD	WINSMART	Aggiornamento Servizi previsti e pianificati	Asincrono
SAP BYD	WINSMART	Aggiornamento Servizi effettuati (Chiusi)	Asincrono

2.Descrizione del Servizio di Application Management

I servizi di Application Management richiesti nella presente procedura sono i seguenti:

- **Service Management**
- **Servizi di Gestione Applicativa**
- **Servizi su Richiesta**

2.1 Service Management

Il Service Management si occupa delle attività di coordinamento dei servizi indicati nel presente accordo e dell'analisi di fattibilità dei servizi su richiesta, effettua la pianificazione delle attività e la gestione del servizio nel suo complesso. E' responsabilità del service management lo smistamento delle attività in base alle competenze del team, la governance dei processi di application management, il rispetto dei livelli di qualità richiesti, la gestione delle procedure di Escalation e delle Change Request, anche se le attività richiedono intervento da parte delle case madri.

Per i Servizi su Richiesta, il Service management valuta l'impatto sullo stato corrente dell'applicazione e provvede a formulare una fattibilità tecnica stimando l'effort (in giorni-uomo) e l'elapsed necessario ai fini della realizzazione. L'attività implementativa può essere avviata solo previa autorizzazione della Committente che deve dare il benestare all'esecuzione approvando soluzione, effort e tempi di rilascio.

Il Service Manager è indicato dall'Appaltatore ed è responsabile delle relazioni con il Committente per i servizi di AM; è inoltre responsabile della risoluzione dei problemi e deve verificare l'efficienza del team e dei servizi erogati rispetto ai Service Level Agreements (SLA) richiesti.

2.2 Servizi di Gestione Applicativa

I servizi di gestione operativa sono orientati al mantenimento delle complete funzionalità del sistema ed all'erogazione dell'assistenza agli utenti.

Si articolano in:

- Helpdesk
- Monitoraggio Applicativo
- Piccola manutenzione adeguativa e/o evolutiva

Helpdesk: deve registrare le informazioni essenziali per tracciare le richieste pervenute da Ascit: utente, descrizione del problema, data-ora, priorità, ed altre informazioni ritenute essenziali; comunicare la presa in carico a Ascit; deve altresì gestire lo smistamento tra i gruppi di lavoro dettagliando ogni fase. Nel caso di errori o malfunzionamenti gravi e/o di funzionalità critiche, l'Help Desk ha l'obbligo di fornire un aggiornamento periodico alla Committente e di avviare la procedura di Escalation verso gli altri referenti o gruppi di lavoro competenti anche se esterni alla propria struttura (p.e. SAP SE, Software AG o altri).

In ogni caso, anche qualora per la risoluzione della segnalazione dovessero intervenire le case madri dei software, l'Helpdesk deve aggiornare la situazione al Committente ed operarsi per ridurre al minimo i tempi di risoluzione.

Monitoraggio applicativo: questa componente del servizio consiste nel supportare l'utenza nell'operatività quotidiana e comprende:

- ✓ supporto specialistico per le applicazioni in esercizio
- ✓ monitoraggio delle applicazioni e misura delle performance, in particolare verifica periodica dei livelli prestazionali del sistema a fronte di nuovi rilasci o dell'innalzamento della complessità dei processi
- ✓ analisi eventi che superano i livelli di soglia definiti e/o provocano errori
- ✓ definizione dei workaround per il ripristino dei servizi a fronte delle segnalazioni all'Helpdesk
- ✓ gestione degli "Alert" e gestione delle notifiche di errore inviate all'Amministratore nel corso dell'elaborazione dei processi del sistema;

Piccola manutenzione adeguativa e/o evolutiva: Modifiche applicative e/o di configurazione non direttamente riferibili alla correzione di errori, che richiedono un effort limitato (non superiore a 4 giorni/uomo) per completare l'intero ciclo di sviluppo e rilascio (pianificazione, sviluppo, test, user acceptance, rilascio in produzione).

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo rientrano in questa tipologia le seguenti attività:

- ✓ attività di manutenzione parametrica o adeguamenti sw di portata limitata;
- ✓ adeguamenti tesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- ✓ modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, ai dati;
- ✓ supporto all'analisi dei dati tramite la reportistica e/o export di sistema;

Questa attività può essere richiesta indifferentemente sui due applicativi oggetto del presente

contratto SAP ByD e HCI.

2.3 Servizi su Richiesta

Per Servizi su Richiesta si intendono tutte le attività discrezionali necessarie per implementare nuovi moduli, nuove funzionalità e/o ampliare/migliorare una o più funzionalità dell'applicazione già esistenti.

I Servizi su Richiesta si articolano in:

- **Manutenzione Adeguativa**
- **Manutenzione Evolutiva**
- **Sviluppo**

Manutenzione Adeguativa: attività per la realizzazione di modifiche applicative non direttamente riferibili alla correzione di errori, che richiedono un effort superiore a 4 giorni/uomo e che non superano ai 10 giorni/uomo per completare l'intero ciclo di sviluppo e rilascio: pianificazione, sviluppo, test, user acceptance test e rilascio in produzione.

Manutenzione Evolutiva: attività per la realizzazione di interventi con un effort superiore ai 4 giorni/uomo e non superiore a 10 giorni/uomo per completare l'intero ciclo di sviluppo e rilascio.

Sviluppo: attività che in termini di impegno superano i 10 giorni/uomo per completare l'intero ciclo di sviluppo e rilascio.

Lo sviluppo di queste attività comprende le seguenti fasi:

- 1. Analisi funzionale e tecnica:** devono essere predisposti dall'appaltatore i documenti necessari per collezionare i requisiti funzionali (analisi funzionale) a partire dalla richiesta pervenuta dal Referente di Area; deve altresì essere predisposta l'analisi tecnica. Durante questa fase è necessaria l'approvazione del Committente al fine di garantire che l'analisi funzionale definisca delle soluzioni allineate con le esigenze di business, e l'approvazione della congruità dei giorni uomo indicati per l'esecuzione.
- 2. Development:** le attività eseguite dall'Appaltatore per la realizzazione non devono comportare fermi e/o problematiche nell'ambiente di produzione, a tal fine, quando necessario, devono essere realizzate prima in un ambiente di stage/test del tutto simile a quello di produzione; deve essere sempre concordato con il responsabile SI di Ascit eventuali fermi necessari nell'ambiente di produzione.
- 3. User acceptance e rilascio:** lo sviluppo deve essere verificato con un test nell'ambiente di stage oppure di produzione da parte dei Key User al fine di confermare la soddisfazione del requisito funzionale.
- 4. Supporto post rilascio:** Le nuove realizzazioni saranno monitorate e sarà dato supporto specifico agli utenti finali nelle prime settimane di utilizzo.

Il software rilasciato a fronte di un intervento di Sviluppo o Manutenzione (evolutiva e adeguativa) deve essere coperto da garanzia per vizi e/o difformità rispetto alle specifiche formalizzate durante l'intervento. La garanzia deve avere durata di almeno 12 mesi, decorrenti dalla data di conclusione,

con esito positivo, del collaudo di accettazione dell'intervento. Durante tale periodo di garanzia, qualora Ascit riscontri vizi e/o difformità nei prodotti consegnati rispetto alle funzionalità richieste e collaudate con esito positivo, richiede all'Appaltatore di fornirle una descrizione dei medesimi e di provvedere alla loro definitiva eliminazione senza alcun onere economico a carico di Ascit. Fatti salvi i livelli di servizio definiti nel paragrafo 4, l'appaltatore è tenuto a rimuovere i vizi e/o difformità riscontrate entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione inviata da Ascit in ordine al vizio o difformità riscontrata, salvo diverso termine accordato da Ascit. Il termine suddetto è ridotto a 3 giorni lavorativi qualora Ascit manifesti all'Appaltatore l'urgenza dell'intervento.

3. Livelli di servizio richiesti (SLA) ed indicatori di qualità (KPI)

Nell'erogazione dei servizi di AM richiesti l'Appaltatore deve garantire i seguenti livelli minimi di servizio e KPI:

Servizio	Cod.	Tipo Indicatore di Qualità	Livello minimo	KPI
Servizi di Gestione Applicativa	KPI1	Efficienza dell'helpdesk	Presenza in carico della segnalazione entro 4 ore lavorative	Tempestività di presa in carico intervento
	KPI2	Efficienza del Servizio di Monitoraggio Applicativo	Ripristino dell'applicativo in caso di anomalia critica, ovvero l'applicazione bloccata in toto o parti rilevanti, entro 8 ore lavorative	Tempestività nel ripristino in caso di anomalia critica
	KPI3	Efficienza del Servizio di Monitoraggio Applicativo	Ripristino dell'applicativo in caso di anomalia grave, ovvero parzialmente bloccante delle funzionalità, entro 2 giorni lavorativi	Tempestività nel ripristino in caso di anomalia grave
Servizi su Richiesta	KPI4	Efficienza del Servizio Richiesta	Rispetto della pianificazione concordata e dell'effort indicato per le attività di sviluppo e progetti	Puntualità dei Servizi su Richiesta
	KPI5	Efficienza del Servizio Richiesta	Primo collaudo positivo, senza necessità di modifiche	Qualità ed affidabilità del software realizzato

Gli indicatori elencati sono monitorati per tutta la durata dell'appalto rilevando la discrepanza rispetto ai valori attesi riportati di seguito.

3.1 Valori soglia Servizi di Gestione Applicativa

Codice	KPI1
Tipo Indicatore di Qualità	Efficienza dell' helpdesk
KPI	Tempestività di presa in carico intervento
Fonte dati	Sistemi di gestione helpdesk
Periodo di osservazione	6 mesi
UM	Ore
Dati da rilevare	KPI1a=Numero totale di segnalazioni KPI1b=Numero di segnalazioni prese in carico entro 4 ore lavorative dalla segnalazione
Formula	$KPI1 = KPI1b / KPI1a$
Soglia	$KPI1 > 90,00\%$

Codice	KPI2
Tipo Indicatore di Qualità	Efficienza del Servizio di Monitoraggio Applicativo
KPI	Tempestività nel ripristino in caso di anomalia critica
Fonte dati	Sistemi di gestione helpdesk
Periodo di osservazione	6 mesi
UM	Ore
Dati da rilevare	KPI2a=Numero totale di segnalazioni del tipo anomalia critica KPI2b=Numero di segnalazioni del tipo anomalia critica chiuse, ovvero risolte completamente, entro 8 ore lavorative dalla segnalazione
Formula	$KPI2 = KPI2b / KPI2a$
Soglia	$KPI2 > 98,00\%$

Codice	KPI3
Tipo Indicatore di Qualità	Efficienza del Servizio di Monitoraggio Applicativo
KPI	Tempestività nel ripristino in caso di anomalia grave

Fonte dati	Sistemi di gestione helpdesk
Periodo di osservazione	6 mesi
UM	Giorni
Dati da rilevare	KPI3Aa=Numero totale di segnalazioni del tipo anomalia grave KPI3b=Numero di segnalazioni del tipo anomalia grave chiuse, ovvero risolte completamente, entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione
Formula	$KPI3 = KPI3b / KPI3a$
Soglia	$KPI3 > 90,00\%$

3.2 Valori soglia Servizi su Richiesta

Codice	KPI4
Tipo Indicatore di Qualità	Efficienza del Servizio su Richiesta (effort > 4 gg/uomo)
KPI	Puntualità dei Servizi su Richiesta
Fonte dati	Sistemi di gestione helpdesk
Periodo di osservazione	6 mesi
UM	Giorni
Dati da rilevare	KPI4a=Numero di richieste di manutenzione adeguativa, evolutiva e sviluppo rilasciati al collaudo nel semestre KPI4b=Numero di richieste di manutenzione adeguativa, evolutiva e sviluppo rilasciati nel semestre rispettando la pianificazione e l'effort
Formula	$KPI4 = KPI4b / KPI4a$
Soglia	$KPI4 > 90,00\%$

Codice	KPI5
Tipo Indicatore di Qualità	Efficienza del Servizio su Richiesta (effort > 4 gg/uomo)
KPI	Qualità ed affidabilità del software realizzato
Fonte dati	Sistemi di gestione helpdesk
Periodo di osservazione	6 mesi
UM	Giorni

Dati da rilevare	KPI5a=Numero di richieste di manutenzione adeguativa, evolutiva e sviluppo rilasciati al collaudo nel semestre KPI5b=Numero di richieste di manutenzione adeguativa, evolutiva e sviluppo rilasciati nel semestre collaudati con successo alla prima sessione (la sessione di collaudo può essere composta da varie sotto-sessioni in funzione della complessità dei processi da eseguire)
Formula	$KPI5 = KPI5b / KPI5a$
Soglia	$KPI5 > 95,00\%$

L'appaltatore deve indicare nell'offerta tecnica l'approccio metodologico e l'organizzazione del team di lavoro (Service Management, Client management e Competence) nonché gli strumenti con i quali garantire i livelli di servizio e di reporting richiesti.

L'appaltatore deve comunicare a Ascit ogni qualvolta sostituisce un componente del team di lavoro; Ascit si riserva la facoltà di verificare la continuità nella composizione rispetto a quanto indicato nell'offerta.

L'appaltatore deve garantire il servizio di helpdesk telefonico per una durata di almeno 36 ore settimanali con almeno 6 ore per giorno dal Lunedì al Venerdì con eccezione dei giorni festivi.

4. Riservatezza dei dati e delle informazioni

L'Appaltatore deve garantire l'assoluta riservatezza riguardo ai dati ed alle informazioni di proprietà di Ascit SpA. In caso di di violazione di tale obbligo Ascit si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

L'Appaltatore garantisce che i software oggetto del presente AM ed in uso per l'erogazione dei servizi di cui al presente capitolato, rispettano l'applicazione del General Data Protection Regulation [UE 2016/679] (GDPR).

5. Requisiti minimi del team dedicato al progetto

5.1 Service Management

Titolo di Studio	Laurea
Esperienza Lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ha maturato un'esperienza comprovata di almeno 5 anni nella funzione di capo progetto • Ha maturato un'esperienza comprovata di almeno 2 anni nella funzione di gestione di servizi di application management

Competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ha maturato competenze relative ad almeno una degli ambiti applicativi ed almeno uno dei prodotti specificati per l'AM • Metodologie e tecniche di gestione progetti • Conoscenza lingua inglese e italiana
Numero minimo CV da presentare	1

5.2 Servizi di Gestione Applicativa

Titolo di Studio	Laurea oppure diploma di scuola secondaria superiore
Esperienza Lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ha maturato un'esperienza comprovata di almeno 3 anni nella funzione di specialista per l'assistenza applicativa e lo sviluppo di scenari su un prodotto SAP
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza approfondita di almeno 1 (una) area funzionale del prodotto SAP ByD • Gestione della configurazione software di SAP ByD
Numero minimo CV da presentare	2 (almeno 1 CV per ogni area applicativa)

5.3 Servizi su Richiesta

Titolo di Studio	Laurea oppure diploma di scuola secondaria superiore
Esperienza Lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ha maturato un'esperienza comprovata di almeno 1 anni in scenari di integrazione di applicazioni on premise con applicazioni cloud based
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di progettazione, codifica del software e manutenzione di programmi in ambiente HCI con particolare riferimento all'interfacciamento con i web service APIs di SAP ByD • Conoscenza del linguaggio MS SQL
Numero minimo CV da presentare	1

I CV facenti parte dell'offerta tecnica devono obbligatoriamente evidenziare il possesso dei requisiti minimi sopra indicati, pena l'esclusione del concorrente.