

*Servizio di supporto tecnico
triennale per software SAP*

Capitolato tecnico

codice:

rev.: 1.0.00 data: 19 marzo 2014

	Nome	Unità
Redatto	Ing. Federico Di Lodovico	SIT
Approvato	Ing. Antonio Seneca	SIT

INDICE

1.	PREMESSA.....	3
1.1	GESTORE DEI MERCATI ENERGETICI S.P.A.....	3
2.	DEFINIZIONI.....	5
3.	OGGETTO DEL SERVIZIO.....	5
4.	DESCRIZIONE E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO.....	7
4.1	HELP DESK di 1° LIVELLO.....	8
4.2	HELP DESK di 2° LIVELLO.....	9
4.3	HELP DESK di 3° LIVELLO.....	9
4.4	SAP ENTERPRISE SUPPORT.....	10
4.5	Service Level Agreement.....	10
5.	DURATA DEL SERVIZIO.....	11
6.	CRITERI DI AGGIUDICAZIONE.....	11

1. PREMESSA

Il Gestore dei mercati energetici S.p.A. (nel seguito: GME) necessita di approvvigionarsi del servizio di supporto tecnico triennale per software SAP utilizzato nell'ambito delle attività inerenti la gestione contabile-amministrativa corrente dei mercati energetici ed ambientali nonché in quelle relative alla gestione corrente aziendale extra-mercato.

1.1 GESTORE DEI MERCATI ENERGETICI S.P.A.

Il Gestore dei mercati energetici S.p.A. (GME) è la società a cui è stata affidata - ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. n. 79/99 (nel seguito Decreto) - l'organizzazione e la gestione economica del Mercato Elettrico, ovvero il mercato organizzato all'ingrosso dell'energia elettrica, comunemente conosciuto come "borsa elettrica".

Il GME è totalmente partecipato dalla società Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A. (GSE), a sua volta totalmente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

La costituzione del GME si inquadra nel più ampio contesto del processo di liberalizzazione del settore elettrico avviato nel 1999 e la sua missione consiste nel favorire lo sviluppo di un sistema elettrico nazionale concorrenziale.

Ad oggi il GME rappresenta uno dei principali soggetti istituzionali di riferimento del settore elettrico ed in quanto tale svolge un ruolo di rilievo, affiancandosi agli altri soggetti istituzionali del settore (Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, ecc.).

Dal 2007 il GME gestisce anche la Piattaforma dei Conti Energia a Termine (PCE), attraverso la quale gli operatori che negoziano energia elettrica al di fuori della borsa elettrica registrano le obbligazioni commerciali e dichiarano i relativi programmi di immissione e prelievo di energia elettrica.

Il GME è attivo non solo nel settore elettrico, ma partecipa all'attuazione delle politiche ambientali adottate dall'Italia attraverso la gestione dei Mercati per l'ambiente, ovvero del Mercato dei Certificati Verdi, del Mercato dei Titoli di Efficienza Energetica e dei Sistemi di trasferimento delle

garanzie di origine. Attraverso questi mercati il GME promuove lo sviluppo delle fonti rinnovabili, l'incremento del risparmio energetico e la riduzione delle emissioni dannose per l'ambiente; il mercato, infatti, rappresenta uno strumento in grado di consentire alle imprese di adottare scelte ambientalmente sostenibili con il minor dispendio economico possibile.

Al GME è stata, altresì, affidata la gestione del mercato del gas naturale ai sensi dell'art. 30 della legge 99/09.

In particolare, l'articolo 30, comma 1, della legge 23 luglio 2009, n. 99 ha affidato, in esclusiva, al GME la gestione economica del mercato del gas naturale e l'organizzazione dello stesso secondo criteri di neutralità, trasparenza, obiettività, nonché di concorrenza. In particolare, il GME, organizza e gestisce la P-GAS, di cui al Decreto del Ministro dello sviluppo economico 18 marzo 2010 ovvero la piattaforma per l'assolvimento degli obblighi di cessione relativi a produzione nazionale, import e stoccaggio virtuale.

Nel corso del 2010, un ulteriore passo in avanti verso la progressiva realizzazione della "Borsa del gas" si è concretizzato con l'avvio, in data 10 dicembre 2010, dell'operatività del mercato a pronti del gas naturale.

Successivamente, nel dare attuazione alle disposizioni di cui all'art. 32, comma 1, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 il disegno del M-GAS è stato completato mediante l'introduzione del mercato a termine del gas con obbligo di consegna e ritiro. Le regole di funzionamento del MGAS, costituita dall'insieme del mercato a pronti e del mercato a termine, sono contenute nella Disciplina del mercato del gas naturale, approvata con Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 6 marzo 2013, come successivamente modificato ed integrato.

Il disegno del mercato del gas è stato ulteriormente completato dalla deliberazione dell'AEEG ARG/GAS 45/11, come successivamente modificata ed integrata, con la quale il Regolatore ha introdotto la disciplina del servizio di bilanciamento basato su meccanismi di mercato. Ai sensi della predetta deliberazione il GME, per conto del Responsabile del bilanciamento organizza e gestisce la Piattaforma per il bilanciamento del gas naturale, articolata in comparto G-1 (mercato locational) e comparto G+1.

Il GME organizza e gestisce, inoltre, la piattaforma di rilevazione dei dati della capacità di stoccaggio di oli minerali, al fine di consentire ai soggetti di cui all'articolo 21, comma 2, del decreto legislativo 31 dicembre 2012, n. 249, recante Attuazione della direttiva 2009/119/CE, la comunicazione dei dati della capacità di stoccaggio di oli minerali, ivi specificati.

AR



Codice:

Rev.: 1.0

Data: 19 Marzo 2014

Pag. 4/11

RISERVATI TUTTI I DIRITTI A TERMINE DI LEGGE, VIETATA LA RIPRODUZIONE E LA DIVULGAZIONE

Nell'ambito del processo di integrazione dei mercati all'ingrosso dell'energia elettrica nell'UE - conformemente alle disposizioni del Regolamento CE n. 714/2009 - il GME dal 1° gennaio 2011 ha avviato il progetto di Market Coupling (MC) - finalizzato all'integrazione del mercato spot italiano con quello sloveno - realizzato mediante l'implementazione di una piattaforma comune per l'allocazione della capacità di trasporto transfrontaliera.

Il GME è, inoltre, impegnato nel progetto Price Coupling of Regions (PCR). Tale progetto, che vede il coinvolgimento, oltre che del GME, anche delle principali borse elettriche europee, ed il supporto dell'Associazione europea delle borse energetiche (EuroPEX), si pone, tra gli obiettivi, quello di favorire la costituzione di un Mercato Integrato dell'energia elettrica nei paesi dell'UE entro il 2014, scadenza indicata dalle competenti istituzioni europee per l'avvio del mercato unico.

Per una descrizione approfondita delle funzioni del GME e delle piattaforme gestite dal GME stesso si rinvia al sito www.mercatoelettrico.org.

2. DEFINIZIONI

Priorità VERY HIGH: Un messaggio rientra nella Priorità VERY HIGH nei casi in cui il problema riscontrato provochi conseguenze molto serie sulle normali attività di business e qualora impedisca l'esecuzione di processi "business critical" e urgenti.

Generalmente una situazione di questo tipo è causata da: fermo totale del sistema, malfunzionamento di funzioni fondamentali del software SAP nel Sistema produttivo.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

Costituisce oggetto del presente appalto il servizio di supporto tecnico, così come descritto nei paragrafi successivi, del Software SAP già acquistato dal GME e costituito dalle licenze di cui alle seguenti tabelle:

Tabella 1 – Elenco licenze

DESCRIZIONE DEI PRODOTTI	Q.tà
MS SQL Server Enterprise Edition	1
SAP ERP Professional User	43
SAP ERP Developer User	1
SAP ERP Limited Professional	1
SAP Solution Manager Enterprise Edition	3
SAP ERP Bus.Exp.Upgr.Usr (from Prof Usr)	22
BA&T SAP BObj Plan., v. f. Microsoft Pf	1
SAP Application Business Analytics Professional User	26
BA&T SAP BusinessObjects BI Suite (user)	26

Tabella 2 – Lista prodotti raggruppati per versione

PRODOTTI	Versione	Moduli Implementati	Co. Lic.
SAP ERP	ECC 6.0	Attualmente FI-AA-CO-MM-TR In prospettiva potenzialmente tutti i moduli resi disponibili dalle licenze acquistate dal GME	2005
SAP Business Object BI Suite	XIR4	Tutti i prodotti della suite	2013
SAP BPC For Microsoft	7.5 (in prospettiva 10.0)	Tutto il prodotto	2013

Tutti i software descritti nelle precedenti tabelle possono essere oggetto di richieste di supporto da parte del GME.

Si precisa che, qualora il GME dovesse acquistare nuove licenze di software SAP, successivamente alla sottoscrizione del contratto e per tutta la durata dello stesso, il GME medesimo si riserva la

A

facoltà di affidare al soggetto aggiudicatario, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lettera b) del D.Lgs 163 del 2006, servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto, relativamente alle nuove licenze, per un importo massimo di euro 9.750 (novemilasettecentocinquanta/00).

4. DESCRIZIONE E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO

Il soggetto affidatario del servizio di supporto tecnico (titolare dei diritti per l'erogazione del servizio di manutenzione SAP in Italia o partner *Value Added Reseller* certificato da SAP per l'erogazione del servizio di manutenzione SAP), di seguito indicato anche come "Fornitore", dovrà fornire il seguente modello di assistenza per i prodotti Software SAP:

- Il Fornitore dovrà prendere in carico le richieste di assistenza del GME, garantendo il primo livello di HELP DESK, volto al completamento della problem description, individuazione del modulo SAP interessato, ricerca dell'esistenza di Note Tecniche SAP riferite al medesimo problema, come dettagliatamente indicato al par. 4.1;
- Il Fornitore dovrà prendere in carico le richieste di assistenza del GME, garantendo il secondo livello di HELP DESK, volto all'analisi del problema con il GME, analisi dei dump di sistema, riproduzione dell'errore, definizione della soluzione e test della stessa, comunicazione della soluzione al GME, come dettagliatamente indicato al par. 4.2;
- Il Fornitore invierà a SAP le richieste di assistenza del GME, non risolte con il supporto di primo e secondo livello, come indicato al par. 4.3, garantendo l'help desk di 3° livello da parte di SAP.
- Il Fornitore inoltre dovrà garantire l'intervento diretto di SAP come supporto di primo livello e seguenti, in tutti i casi di richieste di assistenza con priorità "very high" aperte dal GME.
- Il Fornitore dovrà garantire gli ulteriori servizi del "SAP Enterprise Support", come indicato al par. 4.4.



-
- Il Fornitore darà al GME la possibilità di aprire ticket secondo modalità a sua scelta, che dovranno, comunque, ricomprendere le seguenti possibilità:
 - Numero telefonico per assistenza
 - Indirizzo email per assistenza
 - Portale web per l'apertura di ticket
 - Ricerca di note SAP al fine di ridurre al minimo il numero di ticket aperti

Il GME non può prevedere con certezza quali e quanti ticket aprirà sui prodotti in produzione. Fermo restando il diritto del GME di aprire un numero illimitato di ticket, a mero titolo indicativo si può stimare che complessivamente non si apriranno più di 60 richieste di supporto su base annuale; con riferimento alla priorità, si ritiene che complessivamente non più del 20% delle richieste di supporto aperte saranno Very High.

4.1 HELP DESK di 1° LIVELLO

Il servizio di Help Desk di 1° livello dovrà essere fornito dal Fornitore, almeno in tutti i giorni lavorativi, dalle ore 9 alle ore 18. L'operatore di Help Desk provvederà a prendere in carico la richiesta di assistenza del GME, attraverso un sistema di Service Desk o, in caso di indisponibilità della connessione GME, via telefono.

L'operatore di Help Desk può effettuare una o più delle seguenti attività:

- Completare la descrizione dell'incidente, se non sufficientemente dettagliata e chiara, richiedendo al GME informazioni aggiuntive;
- Correggere informazioni sbagliate, allegare documenti esplicativi come ad esempio schermate o file di log;
- Controllare la priorità della richiesta di assistenza inoltrata;
- Ricercare, sui canali SAP, informazioni utili alla comprensione e alla risoluzione dell'incidente;
- Fornire al GME la soluzione o eventualmente un workaround.

Il Fornitore dovrà garantire, solo per richieste di supporto classificate VERY HIGH, la continuità del supporto anche al di fuori del suindicato orario lavorativo.

4.2 HELP DESK di 2° LIVELLO

Il servizio di Help Desk di 2° livello dovrà essere fornito dal Fornitore, almeno in tutti i giorni lavorativi dalle ore 9 alle ore 18. L'operatore di Help Desk di 2° livello, ricevuta l'assegnazione della richiesta dalla struttura di primo livello, si adopererà per fornire una soluzione al GME.

L'operatore di Help Desk può effettuare una o più delle seguenti attività:

- Ricercare, sui canali SAP, informazioni utili alla comprensione e alla risoluzione dell'incidente;
- Controllare le impostazioni di customizing SAP;
- Analizzare i dumps, i file di trace e di log, eseguire debug;
- Riprodurre l'incidente;
- Testare la soluzione sui sistemi di Test/Quality;
- Fornire al GME la soluzione o eventualmente un workaround;
- Se la soluzione non è trovata, descrivere in modo dettagliato ed essenziale lo stato del messaggio, prima di inviarlo a SAP per il supporto di 3° livello.

4.3 HELP DESK di 3° LIVELLO

Il Fornitore dovrà garantire che il servizio di Help Desk di 3° livello, sia fornito direttamente da SAP per tutte le richieste di assistenza non risolte dall'HELP DESK di 1° e 2° livello.

4.4 SAP ENTERPRISE SUPPORT

Il GME potrà richiedere al Fornitore, ed il Fornitore sarà tenuto a garantire, la fornitura dei servizi di SAP Enterprise Support che includono a titolo esemplificativo non esaustivo:

- Nuove release delle Soluzioni Enterprise Support concesse in licenza;
- Support packages SAP;
- Aggiornamenti tecnologici volti a supportare i sistemi operativi e i database di terze parti;
- Processi e tools di software change management, e per la configurazione delle soluzioni SAP;
- Best practices documentation per SAP System Administration e SAP Solution Operations.

Il Fornitore, entro 30 giorni dal perfezionamento del contratto, dovrà fornire al GME una dichiarazione rilasciata da SAP, attestante l'avvenuta iscrizione del GME al servizio SAP ENTERPRISE SUPPORT.

4.5 Service Level Agreement

Il Fornitore prenderà in carico la richiesta di supporto con priorità VERY HIGH entro un'ora dall'apertura di ticket. Le richieste di supporto con priorità inferiore saranno prese in carico entro quattro ore.

Il Fornitore, limitatamente alle richieste di supporto con priorità VERY HIGH, disporrà di quattro ore per fornire una soluzione, un work-around o un piano di azione per la risoluzione del problema. Le quattro ore non includono i tempi necessari per acquisire le informazioni propedeutiche alla risoluzione del problema e/o predisporre l'accesso al sistema qualora necessario, ma saranno calcolate dal momento in cui, svolte le attività prima elencate, la richiesta di supporto sarà stata presa in carico da SAP nell'ambito dell'iscrizione al servizio SAP Enterprise Support.

5. DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto dell'appalto avrà durata di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data indicata nel contratto e comunque non prima del 1° gennaio 2015.

6. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'importo totale stimato, posto a base d'asta, è di Euro 195.000 € IVA esclusa, per tutta la durata del servizio. L'aggiudicazione verrà effettuata secondo il criterio del prezzo più basso, ai sensi dell'articolo 82 del Decreto Legislativo n. 163 del 2006 ss.mm.ii.