

**Allegato Tecnico al**  
**Contratto di Appalto di Servizi Informatici tra**  
**ACAM SPA e ACAM CLIENTI SPA**

**Allegato A2**  
**Servizi APPLICATION MANAGEMENT SERVICE**

## **1 Introduzione**

### **1.1 Premessa**

1. Il presente Allegato A2 descrive il Servizio AMS che verrà erogato da Acam S.p.A. (“**Acam**” o il “**Fornitore**”) ad Acam Clienti S.p.A. (“**Acam Clienti**” o il “**Cliente**” e, unitamente ad Acam, le “**Parti**”).
2. Allo scopo, il Fornitore si avvarrà della sua consolidata organizzazione di servizio, delle competenze maturate e degli investimenti effettuati nel corso degli anni.

### **1.2 Definizioni usate nel documento**

1. Nel seguente documento si utilizzeranno le seguenti definizioni:
  - a) **SAP** si intende il Pacchetto applicativo MysapERP;
  - b) Le release in SAP dovrà essere letta con la seguente modalità:  
**es 4.6.c**
    - 4 è la Major relase sempre evolutiva;
    - 6 è la Revision release sempre evolutiva;
    - c è la Maintenance release sempre evolutiva,
  - c) **Standard SAP** si definisce l'insieme complessivo delle funzionalità di SAP rilasciate da SAP, escludendo, quindi, qualunque personalizzazione, modifica, estensione o variazione introdotte nel comportamento e/o nei programmi che costituiscono il pacchetto base. Rientrano in tale esclusione le parametrizzazioni dell'applicativo che concorrono alla ordinaria configurazione di SAP ai fini della sua installazione;
  - d) **Non-Standard SAP** si definisce qualunque modifica o aggiunta effettuata al codice dei programmi del prodotto SAP. Qualsiasi variazione a programmi, report, layout o integrazioni particolari tra il prodotto ERP ed un qualsiasi prodotto esterno è considerata una personalizzazione;
  - e) **Key-users** sono tutti i responsabili dei processi del Cliente e/o gli utenti finali più esperti che utilizzano il sistema SAP e forniscono assistenza agli utenti finali;
  - f) **Software:** si intendono tutti gli altri applicativi software utilizzati dal Cliente e/o installati sulle macchine del cliente non SAP così come identificati nell' Allegato E.

### 1.3 Servizi oggetto del presente Contratto

1. Nel presente documento vengono descritti il servizio di gestione applicativa, gestione e manutenzione della piattaforma applicativa SAP installata presso il Cliente e di tutti gli altri software descritti nell' Allegato E.

## 2 Application Management Service (AMS)

### 2.1 Descrizione del servizio

1. Oggetto del presente servizio è la fornitura di servizi in ambito AMS applicati al Sistema Informativo SAP, IS-U (verticale per aziende Utility) ed R/3 (ERP aziendale), nel seguito "SAP", che è implementato presso il Cliente e/o che verrà in futuro ulteriormente implementato e agli altri software elencati nell' Allegato E, ad esclusione di quanto specificatamente indicato nel punto "Limitazioni dell'ambito di intervento".
2. Di seguito, sono evidenziati con una "X" i servizi erogati in ambito AMS.

#### Business Support

Servizio	Descrizione	Incluso
<b>Software management</b>	Il servizio prevede le attività di installazione, configurazione e user -setup e manutenzione degli applicativi elencati nella tabella E-2 dell'allegato E (Software).	X
<b>User Support</b>	Il servizio fornisce un supporto di "Help-desk" applicativo e/o tecnologico per SAP e per i Software nell'A allegato E. Questo servizio è focalizzato ad assistere gli utenti nell'uso del sistema: rispondendo a domande del tipo "come fare a". Il servizio non prevede la correzione di errori.	X
<b>SAP Troubleshoot and Resolve</b>	Il servizio fornisce una diagnosi e una risoluzione degli errori causati da un' eventuale errata configurazione funzionale esistente e/o da sviluppi specifici effettuati per il Cliente. Nel caso di errori causati dallo standard SAP, saranno gestite le attività di ricerca, escalation e applicazione delle relative fix che dovranno comunque essere prodotte e rilasciate dal produttore. Non sono considerati errori del sistema quelli derivanti dai cambiamenti di normative legali e fiscali introdotti nello Stato in cui opera il Cliente.	X
<b>Software Troubleshoot</b>	Il servizio fornisce una diagnosi e una risoluzione degli errori causati da un' eventuale errata configurazione funzionale esistente e/o da sviluppi	X

<b>and Resolve</b>	specifici effettuati per il Cliente. Nel caso di errori causati dallo standard dei Software, saranno gestite le attività di ricerca, escalation e applicazione delle relative fix che dovranno comunque essere prodotte e rilasciate dai produttori. Non sono considerati errori del sistema quelli derivanti dai cambiamenti di normative legali e fiscali introdotti nello Stato in cui opera il Cliente.	
<b>Report Development</b>	Fornisce il supporto per gestire lo sviluppo e/o la modifica di report semplici richiesti dal Cliente. I report semplici implicano un impegno inferiore ai 3 giorni uomo/mese. Il servizio include le eventuali attività di carattere adattativo rese necessarie per i cambiamenti di normative legali e fiscali introdotti dal paese in cui opera il Cliente, purché richiedano un impegno inferiore ai 3 giorni uomo/mese	X

*Nota: Tutte le attività di realizzazione di programmi, per il cui sviluppo sono richiesti più di 3 giorni/mese, sono da considerarsi attività di tipo progettuali non ricomprese nell'applicazione del presente contratto..*

### 2.1.1 Software Management

1. Il servizio, relativamente agli applicativi elencati nella tabella E-2 dell'allegato E (Software), comprende le seguenti attività:
  - a. installazione del software sulla postazione informatizzata del personale di Acam Clienti che provveda a farne richiesta tramite Help Desk;
  - b. configurazione, User-Setup e manutenzione dell'account utente per accedere al sistema. Il servizio include anche la gestione delle credenziali di accesso;
  - c. manutenzione del software in termini di release, correzione bugs e aggiornamento.

### 2.1.2 User Support

1. Il servizio comprende le seguenti attività:
  - a) risposta alla necessità di chiarimenti o informazioni sull'uso del Sistema SAP e degli applicativi software utilizzati dal Cliente;
  - b) individuazione degli eventuali problemi e di suggerimenti relativamente alle attività da svolgere;
  - c) eventuali interventi di modifica della base dati a seguito di errato utilizzo del sistema SAP e degli applicativi software da parte dell'Utente.

2. In particolare il servizio in oggetto mira a fornire istruzioni o indicazioni su come procedere (risposta a domande “*how to*”) e non implica alcun intervento sui parametri o programmi.
3. L’assistenza viene fornita sul sistema informativo basato su piattaforma SAP e sugli altri software descritti nell’allegato E.
4. Viene mantenuto un tracking delle chiamate, dei problemi e delle soluzioni, al fine di creare una base dati per un intervento immediato.
5. Il servizio comprende la predisposizione, secondo scadenze concordate per iscritto, di un report relativo all’andamento del servizio stesso, per consentire al Management di definire eventuali azioni correttive.

### **2.1.3 SAP e Software Troubleshoot and Resolve (Manutenzione Correttiva)**

1. Il servizio si esplicita nelle seguenti attività:
  - a) gestione dei problemi e/o errori del sistema informatico basato su piattaforma SAP e dei software di cui all’allegato E;
  - b) nel caso che la correzione implichi a sua volta interventi su personalizzazioni e/o modifiche apportate dal Fornitore agli oggetti SAP si procederà alla realizzazione delle modifiche;
  - c) nel caso fossero evidenziati difetti o malfunzionamenti generati da precedenti interventi di manutenzione, sia essa evolutiva sia correttiva, la risoluzione degli stessi è a carico del Fornitore.
2. Gli interventi nell’ambito AMS sono mirati ad individuare la causa del problema e a svolgere tutte le attività necessarie a rimuoverlo.
3. Viene mantenuto un tracking delle chiamate, dei problemi e delle soluzioni. Il servizio comprende la predisposizione, secondo scadenze concordate per iscritto, di un report relativo all’andamento del servizio stesso, per consentire al Management la definizione di eventuali azioni correttive.
4. Il servizio di manutenzione correttiva inizierà, per ciascuna componente in produzione, secondo quanto previsto dal contratto di appalto, solo al termine del periodo di garanzia.

### **2.1.4 Report Development**

1. Il servizio si esplicita nella seguente attività:
  - a) sviluppo di report in ambiente SAP attraverso l’utilizzo degli strumenti standard SAP;

- b) sviluppo di report relativi ai Software (Allegato E) attraverso l'utilizzo degli strumenti standard specifici;
  - c) estrazione dati dai sistemi sopra elencati e produzione di documenti di reportistica.
2. In relazione a quanto riportato nella specifica descrizione all'interno dello schema generale, l'entità di ciascun sviluppo deve essere definita, stimata e concordata fra il Cliente ed il Fornitore.
  3. Attività che richiedano più di 3 giorni uomo/mese non sono comprese nel servizio in oggetto e rientrano nella casistica di tipo progettuale. Dette attività necessitano di una stima e valutazione distinta.

## **2.2 Gestione delle chiamate**

1. A fronte di un problema gli utenti potranno contattare il Fornitore attraverso l'Help Desk, utilizzando la modalità descritte nell'Allegato A.
2. Gli User devono inserire nella richiesta di intervento i seguenti dettagli, utili sia alla definizione del problema, sia al riconoscimento delle persone autorizzate dal Cliente ad accedere ai Servizi AMS:
  - a) Area funzionale in oggetto;
  - b) Software in oggetto;
  - c) Programma/transazione SAP/altro software in oggetto;
  - d) Sintomo del problema;
  - e) Eventuali messaggi di errore;
  - f) Indicazioni dell'applicazione.
3. Forniti i dettagli, da questo momento si procede alla identificazione del problema ("problem determination"), eventualmente ricontattando l'Utente per maggiori informazioni.
4. È compito del Fornitore assegnare ciascun ticket al corrispondente servizio AMS ed avviare le conseguenti attività di intervento/soluzione.
5. Nei casi in cui il problema risulti verificarsi al di fuori dell'ambito dei servizi oggetto del contratto il Centro AMS informa la persona che ha avviato la chiamata e chiude il problema trasferendolo alle strutture competenti del Cliente.
6. Tutte le attività di supporto e correzione di errori relative ai servizi User Support Center, Troubleshoot and Resolve sono avviate senza nessuna ulteriore necessità di approvazione da parte del Cliente.

7. Tutti i ticket -trovata e comunicata la soluzione allo User che ha effettuato la chiamata- sono marcati come “soluzione trovata” e “chiusi”, in seguito all’accettazione della soluzione da parte dello User.
8. Le successive ulteriori attività di verifica ed eventuale trasporto della correzione dall’ambiente di sviluppo e test all’ambiente di produzione non sono comprese nel tempo di risoluzione.
9. In ogni caso, i ticket sono considerati automaticamente chiusi dal Fornitore qualora non siano evidenziati i seguenti problemi e/o anomalie:
  - a) Livello di severita' 1-2 entro 48 ore solari;
  - b) Livello di severita' 3 entro 7 giorni di calendario,

successivi alla comunicazione della soluzione.

Se nel suddetto lasso di tempo, gli User riscontreranno problemi e/o anomalie riconducibili alle modifiche apportate, il problema verrà riaperto con lo stesso numero di chiamata ed il nuovo tempo di risoluzione sarà calcolato incrementando il tempo di risoluzione originale.

## **2.3 Definizione dei livelli di severità**

1. Ogni problema sollevato a fronte della corrispondente chiamata per assistenza verrà catalogato dal Fornitore sulla base dei criteri definiti nell’ Allegato A.

## **2.4 Orari del servizio**

1. Il servizio di Application Management Service verrà fornito secondo il seguente calendario dei giorni lavorativi o secondo la pianificazione concordata tra il Responsabile del servizio del Fornitore ed il Responsabile del Servizio del Cliente:

### **Giorni Orario**

#### **Application Management - Help Desk**

Feriali: Lunedì – Giovedì 08:00 – 17:00 CET eccetto Festività

Venerdì 08:00 – 12:00 CET

#### **Application Management – User Support**

Feriali: Lunedì – Giovedì 08:00 – 17:00 CET eccetto Festività

Venerdì 08:00 – 12:00 CET

### Troubleshoot and Resolve (Manutenzione Correttiva)

Feriali: Lunedì – Giovedì 08:00 – 17:00 CET eccetto Festività

Venerdì 08:00 – 12:00 CET

## **2.5 Sede delle attività**

1. I servizi di:

- a) Software Management;
- b) User Support Center SAP;
- c) Troubleshoot and Resolve SAP;
- d) Software Troubleshoot and Resolve;
- e) Report Development SAP;

verranno erogati in modo remoto dai locali del Fornitore di Via Picco/Viale San Bartolomeo in La Spezia.

## **2.6 Documentazione e materiale prodotto**

1. Nell'ambito delle attività svolte in relazione ai servizi di cui al contratto di appalto verranno predisposti:

- a) un rapporto mensile sul consumo delle risorse impegnate per le attività Time & Material e/o extra base line;
- b) un rapporto mensile sullo status ed i tempi consuntivati.

## **2.7 Presupposti del servizio**

1. L'erogazione del servizio avverrà secondo le modalità operative di seguito descritte.

2. Le chiamate sui prodotti SAP e/o altri Software relative a:

- a) Software Management
- b) User Support

potranno essere instradate dagli User.

3. Le chiamate riguardanti:



- a) Troubleshoot and Resolve;
- b) Report Development.

dovranno essere instradate dai Key User.