



*Servizio di supporto tecnico
annuale per software SAP*

Capitolato tecnico

codice:

rev.: 1.0.00 data: 16 settembre 2013

	Nome	Unità
Redatto	Ing. Andrea Badiali	SIT
Approvato	Ing. Antonio Seneca	SIT

Antonio Seneca.....

INDICE

1.	PREMESSA.....	3
1.1	GESTORE DEI MERCATI ENERGETICI S.P.A.....	3
2.	DEFINIZIONI.....	6
3.	OGGETTO DEL SERVIZIO	6
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.....	10
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 annuale 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 e il gas, ecc.).

La borsa elettrica, strumento fondamentale per la creazione di un mercato elettrico concorrenziale in Italia, favorisce l'emergere di prezzi di equilibrio efficienti che consentono ai produttori e ai grossisti di vendere e comprare energia elettrica dove c'è una maggiore convenienza economica; assicura, inoltre, ai suoi operatori la trasparenza e la sicurezza degli scambi. Il GME, infatti, svolge le sue funzioni assicurando la neutralità, la trasparenza, l'obiettività e la concorrenza tra produttori, come previsto dal Decreto che lo ha istituito.

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, del Mercato delle Unità di Emissione 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 recante Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia 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. Seguendo un approccio graduale di avvio del mercato del gas, coerentemente con quanto prospettato dalle Istituzioni di riferimento, il GME, ai sensi del Decreto del Ministero dello sviluppo economico 18 marzo 2010, ha avviato dal 10 maggio 2010 l'operatività della P-GAS, ovvero della piattaforma per la negoziazione delle quote di gas naturale importato da paesi extra UE di cui all'articolo 11, comma 2, della legge 2 aprile 2007, n. 40, (di seguito: Legge n. 40/07), le quali, ai sensi del citato dm 18 marzo, devono essere offerte dagli importatori obbligati, esclusivamente nell'ambito della piattaforma di negoziazione organizzata e gestita dal GME.

Con il successivo Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 6 agosto 2010 sono state stabilite, in attuazione delle disposizioni dell'articolo 30, comma 2, della legge n. 99/09, le modalità con cui i produttori di gas naturale assolvono all'obbligo di cessione delle aliquote del prodotto della coltivazione di giacimenti di gas dovute allo Stato (c.d. royalties), di cui all'articolo 11, comma 1, della Legge n. 40/07, prevedendo in particolare che dette aliquote siano offerte dai titolari esclusivamente presso la Piattaforma organizzata e gestita dal GME (P-GAS). Il GME ha così conformato le disposizioni contenute nel Regolamento della piattaforma P-GAS alle disposizioni

del dm 6 agosto 2010, rendendo operative, dall'11 agosto 2010 le nuove funzionalità della P-GAS utili a consentire la gestione delle offerte delle predette royalties. 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 .

Il Regolamento del mercato del gas, approvato dal Ministero dello Sviluppo Economico, sentita l'AEEG, con nulla osta del 26 novembre 2010, è stato pubblicato sul sito istituzionale del GME in data 1 dicembre 2010, come successivamente modificato ed integrato. L'avvio a regime delle negoziazioni sul mercato del gas (M-GAS) è avvenuto a partire dal 10 dicembre 2010.

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 della nuova configurazione del M-GAS, 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, che ha sostituito integralmente il Regolamento del mercato del gas del 26 novembre 2010.

Sul M-GAS il GME svolge il ruolo di controparte centrale delle transazioni concluse dagli operatori.

Il disegno del mercato del gas è stato ulteriormente completato dalla deliberazione dell'AEEG ARG/GAS 45/11, 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, a decorrere dall'1 dicembre 2011.

Nell'ambito dei sistemi di scambio di gas naturale gestiti dal GME (P-GAS ed M-GAS) è stata avviata, dal 7 maggio 2012, anche la negoziazione delle quote gas rese disponibili ai soggetti investitori aderenti dagli stoccatore virtuali abbinati, secondo quanto disposto dal d.lgs. n.130/10 ed in applicazione di quanto stabilito dalle Delibere ARG/Gas 193/10, ARG/Gas 79/11 e 67/2012/R/GAS.

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.



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 (di seguito MC) - finalizzato all'integrazione del mercato spot italiano con quello sloveno - realizzato mediante l'implementazione di una piattaforma comune per l'allocatione 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 alla seguente tabella:



DESCRIZIONE DEI PRODOTTI	Qta
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

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.

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.

5. DURATA DEL SERVIZIO



Il servizio oggetto dell'appalto avrà durata di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data indicata nel contratto e comunque non prima del 1° gennaio 2014.

6. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'importo totale stimato, posto a base d'asta, è di Euro 65.000 € 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.

