

## Rinnovo contratto di manutenzione

### “SAP Standard Support”

## Specifica Tecnica

Autore:	Amministrazione Controllo di Gestione e Sistemi Informativi	Roberto Mainiero	firmato
Verifica:	Amministrazione Controllo di Gestione e Sistemi Informativi	Roberto Mainiero	firmato
Approvato:	Amministrazione Controllo di Gestione e Sistemi Informativi	Roberto Mainiero	firmato

---

***Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.  
E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.  
La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa***

## INDICE

- 1 BREVE DESCRIZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI DI TECHNO SKY
  - 2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE PER TIPOLOGIA DI LICENZE E QUANTITÀ DI MANUTENZIONE SU BASE ANNUA
-

## 1 BREVE DESCRIZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI DI TECHNO SKY

Il Sistema Informativo Aziendale (SIA), correlato ad un'apposita funzione aziendale, ha come mission quella di supportare dal punto di vista informatico i processi operativi, gestionali e decisionali della società TS.

A titolo esemplificativo vengono di seguito riportati gli obiettivi specifici della funzione e del relativo sistema informativo:

- Assicurare l'esercizio, il monitoraggio, la manutenzione correttiva ed evolutiva del software, dell'hardware e delle infrastrutture relative i sistemi informativi aziendali.
- Garantire l'implementazione e l'integrazione di nuove applicazioni attraverso la raccolta delle esigenze degli utenti, la definizione dei requisiti funzionali e tecnici, la progettazione, lo sviluppo e l'avvio in esercizio delle funzionalità richieste.
- Assicurare l'amministrazione e la continuità operativa del middleware e dei data base gestionali, la configurazione delle piattaforme applicative e il passaggio in produzione di nuovi sistemi e dei relativi aggiornamenti.
- Garantire l'attribuzione e la manutenzione delle dotazioni hardware e degli applicativi di office automation agli utenti aziendali.
- Assicurare attraverso la gestione dell'Help Desk Informatico, la presa in carico e la risoluzione dei ticket di malfunzionamento inerenti ai sistemi informativi aziendali.
- Garantire la sicurezza delle informazioni, sulla base delle linee guida di Gruppo e in raccordo alle specifiche funzioni aziendali.

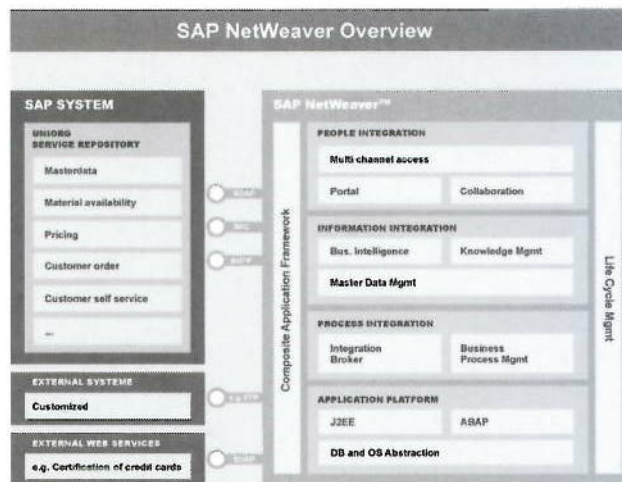
Da un punto di vista tecnologico il sistema informativo aziendale è basato prevalentemente su un sistema ERP, con piattaforma Sap NetWeaver, su cui di fatto vengono indirizzate la maggior parte delle attività di manutenzione, sviluppo ed evoluzione.

---

***Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.***

***E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.***

***La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa***



***Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.  
E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.  
La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa***



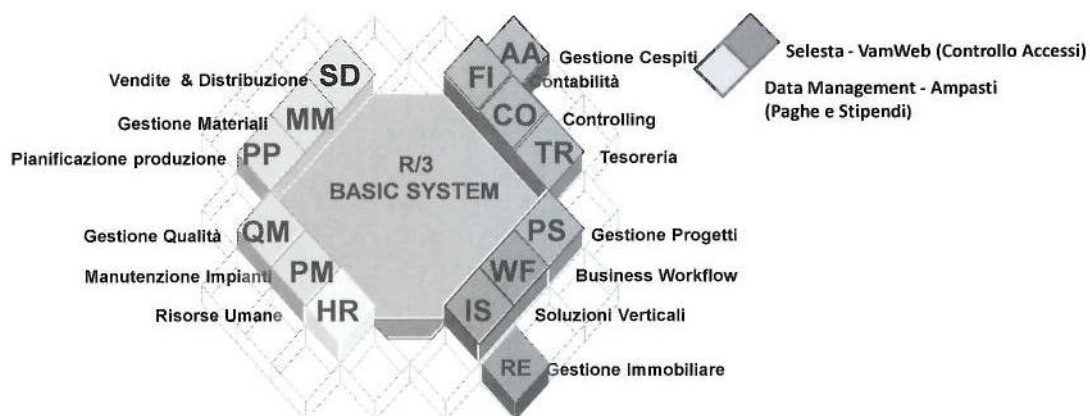
## ● I SISTEMI INFORMATIVI

Di seguito vengono descritte le applicazioni, con i relativi modelli ed ambiti di riferimento, gestite direttamente ed indirettamente dal SIA.

### 1.1 SISTEMA ERP

Come si può notare dalla figura successiva, il sistema ERP in Techno Sky è di fatto rappresentato, quasi esclusivamente, dalla soluzione SAP.

## Lo strumento: ERP SAP



Vengono di seguito descritti tutti i moduli che sono attualmente gestiti all'interno della piattaforma SAP ECC e che saranno oggetto di manutenzione, implementazione ed evoluzione durante il corso della fornitura.

#### 1.1.1 PM Manutenzione (Plant management)

*Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.*

*E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.*

*La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa*

Il sistema consiste in uno specifico modulo per la gestione delle attività di manutenzione attraverso la informatizzazione dei contratti.

I contratti in essere richiedono:

- gestione della manutenzione programmata, correttiva e migliorativa degli apparati;
- movimentazione delle parti di ricambio depositate nei magazzini fiduciari sia per sostituzioni di parti in avaria, sia per trasferimenti, presa in carico, invio/rientro da riparazione;
- gestione degli strumenti di misura e dei sensori meteorologici, sia per il loro richiamo periodico per taratura effettuato presso il laboratorio centrale, sia per riparazione;
- gestione delle richieste di modifiche del software sia correttiva che migliorativa e adattativa, a partire dalla loro nascita, alla loro valutazione, al rilascio da parte del fornitore, alla verifica, all'installazione finale.

Le attività di manutenzione hardware vengono svolte facendo riferimento ad una gestione capillare delle configurazioni di tutti gli apparati in manutenzione, presenti nei vari siti aeroportuali, identificati tramite la loro collocazione fisica e logica, ovvero attraverso part number e serial number.

A fronte di avvisi sia di manutenzione correttiva, che programmata, basati su cicli di manutenzione e centri di lavoro, vengono tracciate le attività manutentive.

L'intero processo richiede l'utilizzo di strumenti di monitoraggio e mappatura delle competenze richieste dal personale coinvolto rispetto alle esigenze di manutenzione, nonché la rappresentazione degli iter formativi del personale medesimo.

Anche le attività di manutenzione del software vengono gestite attraverso il monitoraggio delle configurazioni degli eseguibili associati ai singoli sistemi e consentono la tracciabilità degli interventi e delle prestazioni dei fornitori.

Tutto questo viene realizzato attraverso il modulo PM/CS (customer service), integrato con il modulo HR (Human Resource), MM (Material Management), FI, CO, QM, PS.

Nr. utenti: 550

### 1.1.2 MM (Material Management)

La Techno Sky ha contratti di manutenzione che implicano sia la gestione dei magazzini fiduciari, sia l'approvvigionamento di beni e servizi richiesti da queste attività. Sono state pertanto implementate le gestioni delle anagrafiche dei materiali, delle prestazioni, che insieme ai gruppi merceologici ed alle classi di valorizzazione permettono l'integrazione con il modulo FI.

Gli approvvigionamenti possono riguardare sia cespiti, sia materiali di consumo che acquisti in delega. Particolare rilievo sono gli acquisti di riparazioni di apparati di proprietà di terzi. Per tali apparati il sistema ha informatizzato l'intero processo che va dallo smontaggio dell'apparato, identificato con part number e serial number, all'emissione della richiesta d'acquisto, all'ordine di preventivo, all'ordine effettivo, al monitoraggio della movimentazione del pezzo dai magazzini ai fornitori e viceversa.

---

***Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.***

***E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.***

***La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa***



Vengono altresì gestiti con questo modulo tutti gli acquisti di prestazioni e relativi benessere tecnici ed economici, nonché gli ordini a canone con relativo piano di fatturazione.

Tale modulo consente inoltre di sottoporre i documenti di acquisto ad una approvazione gerarchica attraverso il workflow approvativo e si integra con i moduli FI, CO, PS, PP, AA, PM, QM.

L'integrazione con il modulo CO determina il controllo della disponibilità di Budget.

Nr. utenti: 600

#### 1.1.3 QM Qualità (Quality Management)

Attraverso questo modulo viene eseguita la gestione in ricezione delle non conformità rispetto alla norma di qualità di riferimento. Nello specifico viene eseguita anche la rilevazione di punti di misura nell'ambito del processo di taratura e di manutenzione hardware.

Il modulo QM si integra con i moduli PM ed MM.

Nr. utenti: 200

#### 1.1.4 SD Vendite (Sales and Distribution)

Attraverso questo modulo viene gestito il portafoglio ordini della Techno Sky. Ogni riga dell'ordine di vendita viene associata ad una wbs e per ognuna viene elaborato un piano di fatturazione, da cui derivano le previsioni dei ricavi e l'emissione delle fatture attive.

Il modulo SD si integra pertanto con i moduli PS, FI, CO.

Nr. utenti: 6

#### 1.1.5 FI Contabilità (Financial Accounting)

E' il modulo di SAP disegnato per soddisfare tutte le esigenze contabili e finanziarie di una organizzazione. Sono stati implementati la Contabilità Generale, incluso Bilancio e Registri, la Contabilità Clienti, la Contabilità Fornitori, la Contabilità Banche.

La gestione della Tesoreria è stata implementata per la parte riguardante la gestione delle disposizioni di pagamento tramite home banking, l'acquisizione dell'estratto conto elettronico e relativa conciliazione.

N. utenti: ca 30

#### 1.1.6 CO Controllo di Gestione (Controlling)

Il modulo CO viene utilizzato per il controllo di gestione ed è di supporto alla pianificazione ed al reporting aziendale, nonché al più ampio processo di monitoraggio delle attività. Esso interessa i Centri di Costo, gli ordini interni ed i Centri di Profitto.

---

***Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.***

***E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.***

***La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa***

Le registrazioni vengono automaticamente alimentate dal modulo FI. Per la natura del business della Techno Sky, che controlla la sua attività attraverso progetti (WBS), maggiore attenzione viene riservata all'integrazione con il modulo PS (Project System).

Nr. utenti: ca 100

#### 1.1.7 PS Gestione Progetti (Project Systems)

Per tutti i contratti attivi viene creata su SAP una WBS (Work Breakdown Structure) a cui possono essere associati i diversi network aziendali preposti all'esecuzione e/o al controllo delle attività.

La creazione della WBS ha lo scopo di consentire la pianificazione ed il controllo dei costi e dei ricavi, nonché il monitoring dell'avanzamento progettuale. Pertanto alla WBS sono legate le previsioni di incasso derivanti dagli Ordine di Vendita aperti nel modulo SD, le previsioni di esborso derivanti dalle richieste e dagli ordini di acquisto derivanti dal modulo MM, i costi e i ricavi registrati nei moduli FI-CO.

Altro aspetto di rilievo è il completamento dell'implementazione della gestione delle Network legate alle Wbs con gli ordini di vendita(SD) e in particolare l'aggiornamento del piano di fatturazione e l'emissione delle fatture attive al conseguimento delle milestone.

Nr. utenti: 100

#### 1.1.8 AA Cespiti (Asset Accounting)

AA Cespiti (Asset Accounting) è il modulo di Sap che consente la gestione da un punto di vista contabile di tutta la vita di un cespite, dal momento in cui entra a far parte delle immobilizzazioni aziendali fino al momento della dismissione.

Tale modulo consente di:

- associare e gestire la funzione d'uso di ciascun asset;
- tracciare e capitalizzare i costi dal momento della nascita del cespite fino alla dismissione;
- gestire rivalutazioni/svalutazioni di ciascun cespite;
- gestire tutte le scritture di ammortamento del cespite stesso.

Nr. utenti: ca 4

#### 1.1.9 HR (Human Resource)

Attraverso il modulo HR è possibile la gestione della Risorse Umane dell'azienda, che consente:

- la gestione dei workflow autorizzativi;
- l'identificazione delle unità organizzative, delle posizioni di lavoro, la loro collocazione gerarchica, le competenze richieste, la titolarità;

---

***Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.***

***E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.***

***La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa***



- la tracciabilità delle competenze del personale, i suoi compiti, la sua anagrafica, la sua storia aziendale sia nell'ambito delle posizioni occupate, che degli incarichi ricoperti, nonché i corsi di formazione;
- la programmazione degli sviluppi di carriera;
- la selezione e valutazione del personale;
- la gestione dei processi formativi e la stesura dei cataloghi dei corsi;

E' attivo il modulo Time Management per la rilevazione presenze/assenze, integrato con il Time Sheet ed il sistema Employee Self Service(ESS).

Nr. utenti: 200

## 1.2 L'INTEGRAZIONE DELLE PERSONE

SAP EP (ENTERPRISE PORTAL) è lo strumento scelto di supporto all'organizzazione interna dell'azienda che permette di gestire professionalmente la comunicazione istituzionale aziendale e di sviluppare strategie di condivisione delle informazioni con i propri clienti e fornitori.

Sono attive Collaboration Room intese come comunità o gruppi di persone virtuali che condividono interessi ed interagiscono con regolarità per imparare a svolgere più efficientemente ed efficacemente le proprie attività lavorative. Anche in questo caso è previsto l'adeguamento dei sistemi agli indirizzi della società controllante ENAV.

## 1.3 SISTEMA DI REPORTING AZIENDALE

La generazione di reportistica direzionale per il management avviene attraverso l'impiego di strumenti di Business Intelligence quali NetWeaver Business Warehouse (SAP BW) e Business Objects (SAP BO).

## 1.4 AMBIENTE TECNOLOGICO

L'ambiente tecnologico, relativamente all'erogazione della presente fornitura, può essere così riassunto:

- SAP ECC – Sono implementati i moduli FI, AA, MM, CO, PS, SD, PM, HR, QM. I sistemi in uso sono tre, di cui uno di produzione.
- SAP EP - I sistemi in uso sono tre, di cui uno di produzione.

---

***Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.***

***E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.***

***La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa***

- SAP BW - I sistemi in uso sono due, di cui uno di produzione.
- SAP BO – I sistemi in uso sono due, di cui uno di produzione.
- SAP PI - È presente un solo sistema.
- SAP Mobile Platform – I sistemi in uso sono tre, di cui uno di produzione.
- SAP Netweaver Gateway - I sistemi in uso sono tre, di cui uno di produzione.
- SAP Afaria – è presente un solo sistema.
- SAP Content Server – Sistema di repository. Sono presenti tre sistemi , di cui uno di produzione.
- SAP Solution Manager – è presente un solo sistema.
- VAMWEB – Include il modulo di controllo accessi. È presente il solo sistema di produzione.
- HR Report – Sono presenti due sistemi, di cui uno di produzione. Questi sistemi si interfacciano con SAP BO.
- OSIGEP - modulo di Payroll, Facsys – Gestione dei fax ricevuti da SAP ECC.

L'attuale infrastruttura è basata sia su sistemi fisici che virtuali coadiuvati da un'infrastruttura di rete complessa. I sistemi sono basati su sistemi operativi Windows e Linux.

I database utilizzati sono Oracle, Microsoft SQL Server, MaxDB e SQL Anywhere.

## 2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE PER TIPOLOGIA DI LICENZE E QUANTITÀ DI MANUTENZIONE SU BASE ANNUA

Techno Sky necessita acquisire il servizio di manutenzione “SAP Standard Support” così articolato per tipologia di licenze e quantità di manutenzione:

- 145 Application Professional User;
- 5 Application Developer User;
- 350 Application Ltd Prof User;
- 150 Special Ltd Prof Mobile Asset Management;
- 200 Application Employee User;
- 1 ERP Component for ERP Package;
- 2 SAP solution manager Enterprise edition;
- 1 SAP NetWeaver Process Integration;
- 1 SAP BusObj BI package (CPU);
- 3 SAP Application Business Inform. User;
- 3 SAP Appl.Bus.Exp.Upg.Usr (from Prof Usr);
- 9 Package SAP NetWeaver Identity Mgmt f. employees;
- 9 Package SAP NetWeaver Single Sign On Int User;
- 1 ERP Package (including 5 Prof. User);
- 1 Oracle DB (in %);
- 150 db2 Everyplace Database;
- 2 Licenza software Sybase Unwired Platform Enterprise Developer (codice prodotto 7010701);
- 250 licenza software SAP MOBILE PLATFORM (codice prodotto 7011839).

---

***Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.  
E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.  
La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa***



---

**FINE DEL DOCUMENTO**

---

---

***Ogni copia cartacea del presente documento si ritiene COPIA NON CONTROLLATA.  
E' responsabilità di chi utilizza copie non controllate verificarne il livello di aggiornamento.  
La sua divulgazione ed eventuale riproduzione, anche parziale, può avvenire soltanto previa***