

SERVIZI DI
APPLICATION MAINTENANCE
PER
CHELAB

INDICE

EXECUTIVE SUMMARY	3
DESCRIZIONE SERVIZI.....	4
1.1.1 Incident Management (Help Desk 2° livello)	4
1.1.2 Classificazione Incident	4
1.1.3 Problem Management (Manutenzione Correttiva).....	5
1.1.4 Change/Release Management (Manutenzione Evolutiva)	6
1.1.5 Supporto Operativo.....	7
ESCLUSIONI DALLA FORNITURA	7
MODELLO ORGANIZZATIVO AM.....	8
1.1.6 Modello di supporto.....	8
1.1.7 Team FINCONS	8
1.1.8 Organizzazione 'CLIENTE'	9
1.1.9 SPECIFICHE DEDICATE ALLA FORNITURA.....	10
SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.).....	11
1.1.10 Esclusioni dalle misurazioni.....	13
MODALITA' DI GESTIONE DELLE RICHIESTE.....	13
1.1.11 Incident e Problem Management (Man. Correttiva) e Supporto Operativo.....	13
1.1.12 Change Management (Man. Evolutiva)	14
1.1.13 Matrici delle Responsabilità.....	14

EXECUTIVE SUMMARY

Il presente documento rappresenta la proposta di FINCONS per rispondere all'esigenza di supportare Chelab Srl (di seguito 'CLIENTE') in riferimento all'assistenza richiesta per una serie di piattaforme software adottate presso la propria Organizzazione. I servizi di Application Management offerti saranno quindi:

- **Incident Management (Help Desk di 2° livello) e Supporto Operativo**

Servizi di Help Desk, erogati da remoto presso le nostre Sedi e finalizzati a gestire qualsiasi evento che causa un'interruzione di un servizio legato alle piattaforme gestite o una riduzione della qualità delle stesse. A questo si aggiunge l'esecuzione e/o l'illustrazione di attività richieste dagli Utenti (o dai Key User) sulle piattaforme in ambito.

- **Problem Management (Manutenzione Correttiva)**

Servizi erogati da remoto presso le nostre Sedi e finalizzati a gestire eventi che comportano o possono comportare problemi o difficoltà sui servizi erogati dalle piattaforme. Sono ricompresi servizi per l'analisi e la risoluzione di errori nelle piattaforme gestite, erogati da remoto presso le nostre Sedi a seguito di attivazione da parte di 'CLIENTE'.

- **Change Management (Manutenzione Evolutiva)**

Servizi per l'analisi e l'implementazione di modifiche evolutive ed adattative erogate da remoto presso le nostre Sedi a seguito di attivazione da parte di 'CLIENTE'.

- **Service Level Management**

Coordinamento del servizio e monitoraggio dei livelli di servizio finalizzati ad assicurare il raggiungimento dei target di qualità concordati e, ove possibile, di migliorare i servizi prestati nel rispetto dei limiti di costo esistenti.

DESCRIZIONE SERVIZI

La metodologia proposta per i servizi di AM fa riferimento a contenuti di Service Design, di Service Transition e di Service Operation del framework ITIL.

Il flusso, condiviso e concordato con 'CLIENTE', che dovranno seguire tutte le richieste/segnalazioni è descritto nei prossimi paragrafi.

1 . 1 . 1 Incident Management (Help Desk 2° livello)

Il processo si pone come obiettivo di ripristinare le operazioni applicative delle piattaforme in ambito il più velocemente possibile, con la minima interruzione di servizio al business e assicurando che i migliori livelli di continuità e disponibilità siano mantenuti.

In questo contesto si definisce "incidente" qualsiasi evento di natura applicativa (leggi: non infrastrutturale o hardware) e/o operativa che causa un problema sul servizio legato alle piattaforme o riduzione della qualità delle stesse.

Gli effetti prodotti dal processo di Incident Management possono anche convergere in un "workaround", ovvero in una correzione temporanea di incidente e/o sequenza di azioni alternative a quelle che produce l'incidente.

Nel caso in cui la messa in produzione delle correzioni individuate comporti un riavvio del servizio, questo dovrà essere opportunamente concordato, validato e autorizzato da 'CLIENTE'.

1 . 1 . 2 Classificazione Incident

Alla segnalazione di un incident, le Parti converranno sull'assegnazione di un livello di priorità, su cui sono basati i livelli di servizio.

La matrice seguente codifica in maniera univoca i livelli di priorità da assegnare a ciascun Incident, in funzione dell'impatto che essi hanno sul sistema e sui processi di business di 'CLIENTE'.

Impatto	Criteri
Alto	Problema/anomalia che comporta un blocco totale dell'operatività utente relativamente ad una funzionalità o insieme di funzionalità, definite importanti per il business
Medio	Problema/anomalia che comporta: <ul style="list-style-type: none"> • Un blocco totale dell'operatività utente relativamente ad una funzionalità o insieme di funzionalità, definite importanti per il business, ma esiste un work-around • Un blocco parziale dell'operatività utente relativamente ad una funzionalità o insieme di funzionalità, definite importanti per il business • Oppure un blocco totale dell'operatività utente relativamente ad una funzionalità o insieme di funzionalità, definite accessorie
Basso	Problema/anomalia che comporta un blocco parziale dell'operatività utente relativamente ad una funzionalità o insieme di funzionalità, definite accessorie per il business

1.1.3 Problem Management (Manutenzione Correttiva)

Il Problem Management oggetto della presente offerta ha l'obiettivo di minimizzare l'impatto sul business degli incidenti e dei problemi causati da eventuali errori in una o più delle piattaforme in ambito, prevenendo la ricorrenza di tali incidenti. Per poter raggiungere lo scopo, il Problem Management cerca di determinare la "root cause" (causa ultima) degli incidenti e focalizza la propria attenzione nel migliorare o correggere queste situazioni. Per il buon funzionamento del processo di Problem Management è necessario un processo di Incident Management ben implementato, in grado di fornire input in forma strutturata e analizzabile.

Le attività di Problem Management includono:

- Controllo dei problemi (problema è la causa di uno o più incidenti)
- Identificazione e correzione, anche con soluzioni temporanee e/o con soluzioni di workaround, dei problemi, ovvero dei malfunzionamenti nella logica e nel funzionamento delle piattaforme in ambito
- Prevenzione dei Problemi (Problem Management proattivo)

I benefici del Problem Management sono i seguenti:

- Riduzione del volume degli incidenti
- Risoluzione permanente dei problemi.

Il Servizio si esplicita nelle seguenti attività:

- Gestione dei problemi e/o errori nelle piattaforme
- Eventuali interventi che comportino un riavvio del servizio; in questo caso il piano delle attività dovrà essere opportunamente condiviso, validato e autorizzato da 'CLIENTE'.

Per la *manutenzione correttiva*, che non implica la variazione di processi particolari e non impegna risorse per un tempo superiore a **1 giorno**, i consulenti Fincons non saranno tenuti a chiedere l'autorizzazione ad operare, ai responsabili di CLIENTE. Mentre per le attività di *manutenzione correttiva* in cui è utilizzato un tempo superiore a **1 giorno**, i consulenti Fincons saranno tenuti ad attuare la procedura di approvazione necessaria.

1 . 1 . 4 Change/Release Management (Manutenzione Evolutiva)

Obiettivo del processo di Change Management è l'utilizzo di metodi e procedure standard per una gestione rapida ed efficiente di tutti i cambiamenti degli applicativi oggetto del presente accordo.

La attività di Change Management includono le seguenti operazioni:

- Registrare le richieste di modifica (o Request for Change, RFC)
- Valutare impatto, costi, benefici e rischi dei cambiamenti proposti
- Gestire e coordinare l'implementazione delle RFC
- Testare e chiudere le RFC.

Tutte le RFC dovranno essere autorizzate da CLIENTE prima di avviare le attività di analisi tecnica e implementazione, dopo una prima valutazione di impatto, costi, benefici, etc. A tale scopo, CLIENTE dovrà identificare uno o più Referenti che possano essere ritenuti responsabili del processo di approvazione delle stime autorizzazione delle RFC.





I servizi legati a RFC esplicitamente richiesti da CLIENTE saranno stimati nel dettaglio, pianificati ed eseguiti solo se la decisione di CLIENTE è per operare. A ricevimento dell'accettazione dell'intervento proposto si concorderanno esplicitamente i tempi per l'esecuzione.

Il processo di Change Management per evolutiva comporterà:

- tracciatura delle RFC e stima impegno e data di consegna
- valutazione e autorizzazione RFC da parte del referente del contratto CLIENTE
- implementazione, test e rilascio RFC.

1 . 1 . 5 Supporto Operativo

L'attività si pone come obiettivo quello di supportare prevalentemente da remoto l'esecuzione e/o l'illustrazione di attività richieste dagli Utenti (o dai Key User) sulle piattaforme in ambito. A titolo di esempio si citano:

-  Istruzioni o indicazioni su come procedere (risposta a domande "how to") in relazione alla normale operatività degli utenti sull'uso dei sistemi;
-  Supporto e aiuto operativo per capire la causa di problemi riscontrati ("problem determination") non generate da errori.
-  Individuazione degli eventuali problemi e suggerimenti relativamente alle attività da svolgere;
-  Formazione mirata su alcuni aspetti tecnico/funzionali sulle piattaforme in ambito.

ESCLUSIONI DALLA FORNITURA

Sono da considerarsi fuori ambito:

- Attività relative alle infrastrutture, che si intendono in carico a 'CLIENTE' (o a terze parti)
- Attività sistemistiche in generale
- In generale, quanto non esplicitamente dichiarato come incluso nella fornitura.

MODELLO ORGANIZZATIVO AM

1 . 1 . 6 Modello di supporto

Per l'erogazione dei servizi previsti proponiamo un team organizzato e strutturato che erogherà servizi da remoto, e che coprirà, in termini di competenze, tutte le aree/piattaforme oggetto del servizio.

È prevista la presenza di un service manager, da considerarsi il riferimento del servizio lato fornitura, che si occuperà della relazione con 'CLIENTE' e del presidio dell'intero servizio. Il servizio sarà erogato dalle nostre Sedi di FINCONS.

1 . 1 . 7 Team FINCONS

Di seguito si riporta la descrizione dei ruoli delle figure professionali FINCONS coinvolte:

SERVICE MANAGER

Il service manager svolge il seguente ruolo:

- E' responsabile dell'erogazione e della qualità dei servizi e del rispetto degli SLA definiti;
- Definisce e gestisce i piani di lavoro delle attività in ambito;
- Gestisce e coordina operativamente le risorse assegnate;
- Gestisce i rapporti operativi con i referenti di 'CLIENTE';
- Garantisce e controlla l'esecuzione tecnica-operativa del Contratto;
- Gestisce i SAL operativi e il monitoring del servizio;
- Concorda con 'CLIENTE' eventuali variazioni di ambito operativo;

SPOC (Single Point of Contact)

- Rappresenta il punto d'ingresso per la raccolta di tutte le richieste provenienti da 'CLIENTE';
- Documenta, all'interno della piattaforma di gestione dei ticket, eventuali puntualizzazioni, legate ad uno di essi (ticket), che dovessero pervenire al di fuori del processo di gestione delle segnalazioni strutturato con 'CLIENTE';
- Gestisce il "Ciclo di Vita delle richieste";
- Concorda con 'CLIENTE' il livello di priorità;

- Identifica la risorsa funzionale/tecnica più idonea per la risoluzione del ticket aperto, e ne assegna la priorità di esecuzione eventualmente in collaborazione con il Service Manager;
- Effettua il monitoring dello stato avanzamento della risoluzione del ticket nel rispetto delle tempistiche previste negli SLA;
- Informa periodicamente 'CLIENTE' in merito allo stato di lavorazione delle richieste/segnalazioni;
- Controlla l'avvenuta esecuzione e chiusura della richiesta ed il grado di soddisfacimento della Committenza;

PLATFORM SPECIALIST

Risorse con approfondite conoscenze della/e piattaforma/e in ambito.

1 . 1 . 8 Organizzazione 'CLIENTE'

Per assicurare la corretta erogazione dei servizi, 'CLIENTE' dovrà mettere a disposizione le risorse di seguito descritte.

REFERENTE DEL CONTRATTO

Il referente del contratto 'CLIENTE' svolge il seguente ruolo:

- garantisce e controlla l'esecuzione tecnica-operativa del Contratto, in relazione alle responsabilità di 'CLIENTE'
- presiede alla gestione degli aspetti contrattuali (es. definizione di integrazioni e variazioni di ambito)
- presidia il servizio di Service Management, partecipando ai SAL operativi periodici con il Service Manager e monitorando i livelli di servizio

PROCESS OWNER

I Process Owner, ciascuno (nota: può anche essere la stessa persona) per l'area di propria competenza:

- Incident Manager: interfaccia verso lo SPOC del fornitore, in fase di risoluzione delle malfunzioni

- Change Manager: interfaccia verso il Service Manager del fornitore per la richiesta di manutenzioni evolutive

1 . 1 . 9 SPECIFICHE DEDICATE ALLA FORNITURA

FINCONS e 'CLIENTE' gestiranno i *TICKET* secondo un processo ed una programmazione come di seguito documentata.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.)

I Service Level Agreement definiscono i tempi minimi di risposta di intervento, in funzione del livello di priorità assegnato alla richiesta secondo una modalità condivisa. Si precisa che la soluzione può essere anche un intervento temporaneo per ridurre il grado di priorità del malfunzionamento da 1 - ALTO, 2 - MEDIO a 2 - MEDIO, 3 - BASSO per consentire all'Utente di svolgere la propria e normale attività operativa.

La gestione degli SLA comprende le seguenti attività e vincoli:

- Coordinamento del servizio AM
- Misurazione dei livelli di servizio raggiunti (misurazione e analisi performance)
- Gestione SAL periodici tra CLIENTE e Fincons sull'andamento del Servizio erogato
- Misurazione degli **SLA**, effettuata trimestralmente, con l'obiettivo di rispettare le seguenti soglie per i KPI descritti nella tabella riportata più oltre:
 - Tempo di presa in carico della segnalazione/richiesta per interventi di Supporto Operativo: almeno nel 95% dei casi
 - Tempo soluzione errori per la Manutenzione Correttiva (Severità 1): almeno nel 95% dei casi
 - Tempo soluzione errori o della pianificazione concordata (Severità 2 e 3): almeno nel 90% dei casi
 - Rispetto della pianificazione degli interventi per la Manutenzione Evolutiva e Supporto Applicativo: almeno nel 95% dei casi
- Soglia mensile di ticket associati ad Incident Management e Manutenzione Correttiva (Problem Management) che le Parti concordano dover essere evasi nel rispetto e vincolo degli SLA più sotto indicati, stabilita pari a **xx ticket/mese**. Oltre tale valore i ticket di cui sopra saranno gestiti in *best effort* secondo priorità concordate.
- Revisione periodica degli SLA e della soglia dei ticket/mese sottoposti a SLA per assicurarsi che la qualità dei servizi sia sempre allineata con le necessità del business (miglioramento continuo).

Di seguito i KPI e gli SLA previsti:

Servizio	KPI	Priorità 1 (High)	Priorità 2 (Medium)	Priorità 3 (Low)
Incident Management (Help Desk)	Tempo di presa in carico	Entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative	Entro 3 gg lavorativi
Manutenzione Correttiva	Tempo soluzione errori	Entro 8 ore lavorative – anche con fix temporanea	Entro 3 gg lavorativi	Entro 5 gg lavorativi
Manutenzione Evolutiva	Rispetto della pianificazione degli interventi	Pianificazione concordata mensilmente		
Supporto Operativo	Tempo di presa in carico	Entro 8 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative	Entro 3 gg lavorativi

Fig. Service Level Agreement e KPI

Secondo gli S.L.A. esplicitati nella tabella qui sopra per livello di priorità e periodo, verranno misurati i seguenti indicatori del livello di servizio:

- **T_{PRC} - Tempo di Presa in carico**, tempo lavorativo intercorso tra l'apertura della segnalazione (Stato: Nuovo ticket) da parte di 'CLIENTE' e la presa in carico da parte della struttura di AM (Stato: Assegnata - da parte di FINCONS), che potrà procedere con la valutazione/erogazione della stessa.
- **T_{SOL} - Tempo di Soluzione (Manutenzione correttiva)**, tempo lavorativo intercorso tra l'apertura della segnalazione (Stato: Nuovo ticket) da parte di 'CLIENTE' ed il momento del rilascio della soluzione (Stato: in Test). Nel caso di soluzioni particolarmente complesse, il rispetto dello S.L.A. verrà verificato con il momento del rilascio di una fix temporanea.
- **Rispetto della pianificazione degli interventi (Manutenzione evolutiva)**, attraverso SAL periodici verranno monitorati gli avanzamenti di tutte le evolutive in corso con evidenza di eventuali ritardi/slittamenti e relative motivazioni. Sarà compito del Service Management dare evidenza di eventuali criticità/punti aperti, al fine di prevedere, indirizzare e gestire per tempo i rischi di ritardi.

1.1.10 Esclusioni dalle misurazioni

Sarà da ritenersi escluse dalle misurazioni ai fini del calcolo dei livelli di servizio quanto di seguito riportato:

- I fermi programmati;
- Tutte le interruzioni dei Servizi richieste da 'CLIENTE';
- I Fermi dovuti a causa di Forza Maggiore o a cause al di fuori del controllo di FINCONS che limitino significativamente le operazioni;
- Indisponibilità o degradi prestazionali della Rete influenti ai fini dell'erogazione del servizio;
- Fermi e/o degradi e/o malfunzionamenti a Sistemi Hw e Sw esterni al perimetro contrattuale ma influenti ai fini dell'erogazione del servizio;
- I periodi di transizione per il rilascio di nuove funzionalità delle piattaforme in ambito o di estensioni applicative di particolare significatività;
- Eventuali richieste Utente che richiedono approfondimenti per la corretta comprensione del problema (vedere figura sugli stati di gestione del ticket).

MODALITA' DI GESTIONE DELLE RICHIESTE

La modalità di gestione delle richieste si basa sulla sostanziale distinzione tra richieste di:

- Incident and Problem management (Manutenzione Correttiva) e Supporto Operativo
- Change Management (Manutenzione evolutiva)

1.1.11 Incident e Problem Management (Man. Correttiva) e Supporto Operativo

Il modello operativo proposto è basato sui seguenti presupposti:

- Il supporto concordato tra le Parti per l'erogazione dell'AM sarà uno strumento di ticketing management che verrà individuato in avvio del servizio e che rappresenterà un unico punto di contatto (SPOC) verso FINCONS.
- Il servizio di Problem Management e Supporto Operativo sarà effettuato da FINCONS, che si avvale delle proprie risorse, come meglio opportuno, per risolvere le anomalie riscontrate ed erogare il supporto richiesto

- La fase di collaudo della soluzione sarà a carico di 'CLIENTE' con il supporto di FINCONS

1.1.12 Change Management (Man. Evolutiva)

Il modello operativo proposto per i processi di Change Management è basato sui seguenti presupposti:

- Le persone di riferimento verificano le richieste di evoluzione dei sistemi,
- Tutte le richieste vengono indirizzate a FINCONS, tramite la modalità di supporto concordato
- FINCONS attiva la struttura AM per il processo di valutazione e definizione della stima
- La struttura AM di FINCONS fornisce a 'CLIENTE' le specifiche della soluzione proposta, dei relativi tempi e costi
- 'CLIENTE' approva quanto al punto precedente al fine di procedere con la pianificazione di dettaglio e l'attuazione degli interventi richiesti, ovvero scarta la richiesta
- FINCONS tiene aggiornato 'CLIENTE' sull'avanzamento degli interventi pianificati attraverso incontri di SAL periodici.

1.1.13 Matrici delle Responsabilità

Di seguito le matrici delle responsabilità relative ai processi di Incident e Change Management.

ATTIVITÀ PREVISTA PER INCIDENT	'CLIENTE'	FINCONS
Richiesta per Incident	Responsabile	
Analisi di primo livello, valutazione priorità errore	Responsabile	Supporto
Workaround e/o applicazioni soluzioni all'incident	Supporto	Responsabile
Collaudo	Responsabile	Supporto
Messa in Produzione ed Artefatti	Supporto	Responsabile

ATTIVITÀ PREVISTA PER CHANGE	'CLIENTE'	FINCONS
Richiesta di Change attraverso gestionale ticketing 'CLIENTE'	Responsabile	
Valutazione e stima	Supporto	Responsabile
Predisposizione offerta con specifiche tecniche di soluzione		Responsabile
Test e Collaudo	Supporto	Responsabile
Valutazione soluzione	Responsabile	Supporto
Autorizzazione/ Disapprovazione soluzione	Responsabile	
Pianificazione attività di deploy	Responsabile	Supporto
Messa in produzione	Supporto	Responsabile
Test e verifica esito del Change	Responsabile	Supporto
Chiusura formale del Change	Responsabile	Supporto