



**Regolamento del processo
di monitoraggio SLA e operatività
degli outsourcer delle funzioni
esternalizzate**

Regolamento di processo emesso il 30/06/2021

Owner: Perspective Happiness & Services

1	PREMESSA	2
1.1.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.2.	STRUTTURA DEL DOCUMENTO.....	4
2	GLI ATTORI COINVOLTI	5
2.1.	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	5
2.2.	RESPONSABILE OPERATIVO DEI SERVIZI AFFIDATI IN OUTSOURCING.....	5
2.3.	PERSPECTIVE HAPPINESS & SERVICE.....	5
2.4.	PERSPECTIVE AUGMENTED INTELLIGENCE.....	6
2.5.	PERSPECTIVE EXPERIENCE DESIGN.....	6
2.6.	STRUTTURA ORGANIZZAZIONE DI FLOWE	6
2.7.	RESPONSABILI DELLE FUNZIONI AZIENDALI DI CONTROLLO.....	6
2.8.	AMMINISTRATORE INDIPENDENTE.....	7
3	PROCESSO DI MONITORAGGIO SLA E OPERATIVITA' DEGLI OUTSOURCER DELLE FUNZIONI	
	ESTERNALIZZATE	7
3.1.	MONITORAGGIO NEL CONTINUO DELL'OUTSOURCER.....	7
3.1.1	<i>Monitoraggio attività affidate in outsourcing all'interno del Gruppo</i>	<i>8</i>
3.1.2	<i>Monitoraggio attività affidate in outsourcing all'esterno del Gruppo</i>	<i>9</i>
3.1.2.1	<i>Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Temenos</i>	<i>9</i>
3.1.2.2	<i>Monitoraggio attività affidate in outsourcing a SIA</i>	<i>9</i>
3.1.2.3	<i>Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Infocert</i>	<i>10</i>
3.1.2.4	<i>Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Microsoft.....</i>	<i>10</i>
3.1.2.5	<i>Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Thales Dis Italia S.p.A.....</i>	<i>11</i>
3.1.2.7	<i>Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Comdata</i>	<i>11</i>
3.2.	VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO RICEVUTO E AGGIORNAMENTO SLA.....	11
4	LA NORMATIVA ESTERNA DI RIFERIMENTO	11
5	LE POLICY E LA NORMATIVA INTERNA DI RIFERIMENTO	12

1 PREMESSA

Il presente Regolamento illustra i principi guida, l'architettura organizzativa e le interdipendenze alla base del processo di monitoraggio SLA e operatività degli *outsourcer* delle funzioni esternalizzate, adottato da Flowe S.p.A. - Società Benefit (di seguito "Società").

Per "*Outsourcing* (o esternalizzazione)" si intende l'affidamento a uno o più fornitori esterni o interni alla Società, di un intero processo, servizio o attività (o anche solamente alcune fasi) la cui esecuzione, che altrimenti sarebbe svolta da una o più unità organizzative della Società, viene affidata a *provider/outsourcers* qualificati con lo scopo di efficientare i costi e salvaguardare l'efficienza gestionale e la qualità del servizio, garantendo comunque la responsabilità sul processo / servizio in capo alla unità organizzativa che esternalizza. La Società ricorre all'esternalizzazione, nei limiti imposti dalla normativa vigente, al fine di ottimizzare la flessibilità delle strutture operative nella gestione di attività soggette a variabilità dei volumi ovvero di processi esecutivi di supporto. Le attività esternalizzate sono affidate a *provider/outsourcers* qualificati e vengono adeguatamente presidiate e controllate dalle strutture responsabili del processo.

La Società ha affidato in *outsourcing* a Banca Mediolanum S.p.A. i servizi di gestione aziendale (acquisti, affari fiscali, affari legali, affari societari, comunicazione e marketing commerciale, contabilità, bilancio e segnalazioni di vigilanza, contenzioso, *corporate service* e logistica integrata, *IT Security*, organizzazione - parzialmente - e *business continuity*, pianificazione e controllo, risorse umane, *safety e security*) e, in ottemperanza alla policy di Gruppo in materia di esternalizzazioni, le attività operative svolte dalle Funzioni Aziendali di Controllo di secondo e terzo livello: compliance, risk management, antiriciclaggio e internal audit (la policy di Gruppo statuisce che l'esternalizzazione delle funzioni aziendali di controllo è possibile solo se effettuata all'interno del Gruppo Bancario Mediolanum, tramite l'accentramento alle relative Funzioni Aziendali di Controllo di Capogruppo).

La Società, oltre alle attività/servizi esternalizzate/i alla Capogruppo, ha optato per l'affidamento in *outsourcing* di alcune funzioni operative ai seguenti soggetti all'esterno del Gruppo:

- Temenos;
- Microsoft;
- SIA;
- Infocert;
- Studio Legale Avv. Maglio;
- Thales DIS Italia S.p.A.

Le attività affidate in *outsourcing* dalla Società si distinguono in Funzioni Essenziali o Importanti (FEI) e Funzioni Non Essenziali o Importanti (NFEI).

Con riferimento alle Funzioni Essenziali o Importanti (FEI), affidate in *outsourcing* dalla Società, alla data del presente regolamento le funzioni esternalizzate e i relativi fornitori autorizzati da Banca d'Italia come FEI sono:

- Temenos: per la gestione e sviluppo del sistema di *Core Banking*, per la gestione dei pagamenti e delle carte di pagamento, per la gestione del calcolo del profilo di rischio e monitoraggio dell'operatività ai fini di antiriciclaggio;
- Microsoft: per la gestione e lo sviluppo della infrastruttura tecnologica;
- SIA: per i processi di *clearing, processing and settlement*, per la gestione dei pagamenti e delle carte di pagamento, per la conservazione dei dati e delle informazioni ai fini antiriciclaggio, per la gestione e produzione delle segnalazioni di vigilanza;
- InfoCert: per l'identificazione della clientela, KYC e *digital signature*;

- Banca Mediolanum S.p.A.: per lo svolgimento di servizi aziendali relativi alle funzioni Antiriciclaggio, Compliance, Internal Audit, Risk Management, Segnalazioni di Vigilanza, *Business Continuity Office*, *IT Security*.

Con riferimento alle Funzioni Non Essenziali o Importanti (NFEI), affidate in *outsourcing* dalla Società, alla data del presente regolamento le funzioni esternalizzate e i relativi fornitori classificati come NFEI sono:

- Studio Legale Avv. Marco Maglio: per l'esternalizzazione del responsabile della protezione dei dati personali (RDP o DPO);
- Thales DIS Italia S.p.A.: per l'acquisto di servizi per autenticazione forte e *Dynamic Linking*;
- Comdata: per attività di *customer interaction*;
- Banca Mediolanum S.p.A.: per lo svolgimento dei servizi aziendali relativi alle funzioni di Acquisti, Affari Fiscali, Affari Legali, Affari Societari, Comunicazione e Marketing Commerciale, Contabilità e Bilancio, Contenzioso, *Corporate Services* e Logistica Integrata, Organizzazione (esternalizzazione parziale) Pianificazione e Controllo, Risorse Umane, *Safety & Security*, *Operations*. Il presente regolamento si applicherà alle eventuali ulteriori strutture di Banca Mediolanum che potrebbero agire in futuro in qualità di *outsourcer*. Per l'elenco completo, sarà opportuno fare riferimento al contratto di *outsourcing* di volta in volta aggiornato con l'elenco complessivo dei servizi offerti da Banca Mediolanum a Flowe.

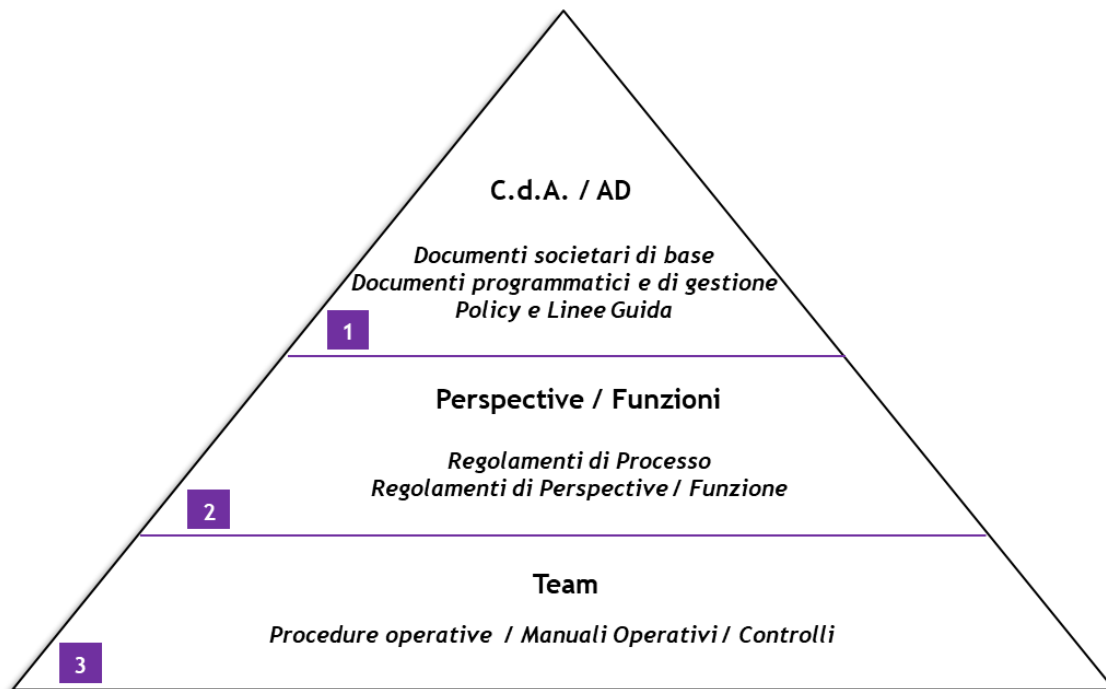
1.1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Il presente documento ha l'obiettivo di:

- descrivere le diverse fasi del processo di monitoraggio SLA e operatività *outsourcer* funzioni esternalizzate;
- richiamare ruoli e responsabilità degli attori coinvolti nel processo.

Con riferimento alla "*Policy di Conglomerato sulle modalità di redazione, aggiornamento, approvazione e diffusione della Normativa Interna*", il presente documento si colloca al secondo livello della piramide documentale richiamata nello schema seguente.

Modello della normativa interna di riferimento



1.2. STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il Regolamento si compone complessivamente di 4 capitoli, oltre al presente.

Di seguito sono descritte sinteticamente le principali tematiche trattate in ogni capitolo:

Capitolo 2: Gli attori coinvolti

Obiettivo del Capitolo è descrivere e richiamare in modo chiaro ruoli e responsabilità degli attori coinvolti nel processo oggetto del presente documento, definendo le modalità di integrazione e coordinamento previste nei casi di processo di carattere interfunzionale.

Capitolo 3: Il processo

Obiettivo del Capitolo è descrivere gli aspetti di carattere organizzativo, il processo e le modalità di interazione con le altre entità organizzative o di società terze, interne o esterne alla Società, in relazione al processo oggetto di regolamentazione, gli strumenti utilizzati e gli *output* attesi dalle fasi in cui il processo è articolato.

Capitolo 4: Il contesto normativo esterno

Obiettivo del Capitolo è descrivere il quadro normativo esterno di riferimento nell'ambito rilevante per il processo oggetto di regolamentazione (es. normativa di primo e secondo livello).

Capitolo 5: Le policy e la normativa interna di riferimento

Obiettivo del Capitolo è descrivere le fonti informative interne alla Società (es. policy, procedure operative, regolamenti di processo) che presentano relazioni con il processo in esame.

2 GLI ATTORI COINVOLTI

Gli attori, ovvero le unità organizzative aziendali coinvolte a vario titolo nel processo di monitoraggio SLA e operatività degli *outsourcer* delle funzioni esternalizzate sono di seguito richiamati, con evidenza esclusivamente del ruolo specificatamente attribuito nel processo medesimo.

2.1. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

E' l'Organo responsabile della gestione aziendale che riceve, almeno annualmente, la relazione dei risultati delle attività di verifica svolte sui fornitori e sulle attività esternalizzate, sia all'interno del Gruppo Mediolanum che al di fuori dello stesso, da parte del Responsabile operativo dei servizi affidati in *outsourcing*.

Riceve, altresì, la relazione annuale degli Amministratori Indipendenti sui risultati dell'attività svolta dai fornitori all'interno del Gruppo Mediolanum relativamente alle Funzioni Aziendali di Controllo.

2.2. RESPONSABILE OPERATIVO DEI SERVIZI AFFIDATI IN OUTSOURCING

Ha la responsabilità di presidiare il controllo delle attività operative affidate in *outsourcing* all'interno del Gruppo Mediolanum o a fornitori esterni allo stesso, sia per le attività classificate come Funzioni Essenziali o Importanti (FEI) che per quelle classificate come Funzioni Non Essenziali o Importanti (NFEI).

Il Responsabile operativo dei servizi affidati in *outsourcing*, presidia le attività operative e i servizi operativi svolti in *outsourcing* dalle strutture di Banca Mediolanum o da fornitori esterni al Gruppo Mediolanum, come definito nell'ambito degli appositi *Service Level Agreements*, attraverso la rendicontazione periodica fornita dalle strutture della Banca (semestrale) e del singolo fornitore (mensile) nel periodo di riferimento.

Per lo svolgimento di tale attività, il Responsabile operativo dei servizi affidati in *outsourcing*, si avvale del supporto dei referenti di contratto.

Il Responsabile operativo dei servizi affidati in *outsourcing* relaziona annualmente il Consiglio di Amministrazione della Società, sui risultati delle attività di verifica svolte.

Il Consiglio di Amministrazione della Società ha nominato in data 01/07/2021 il Responsabile della struttura Organizzazione, in staff all'Amministratore delegato, quale Responsabile operativo dei servizi affidati in *outsourcing*.

2.3. PERSPECTIVE HAPPINESS & SERVICE

La *perspective Happiness & Service*, in qualità di referente di contratto, monitora il servizio offerto dagli *outsourcer* operativi e tecnologici di *middle e back-end* terzi al Gruppo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, presidia la gestione e lo sviluppo del sistema di *Core Banking* (svolti in *outsourcing* dal fornitore Temenos), dei processi di *clearing, processing and settlement* (svolti in *outsourcing* dal fornitore SIA), le attività di identificazione della clientela, KYC e *signature* (svolti in *outsourcing* dal fornitore Infocert) e le attività di *customer interaction* (svolti in *outsourcing* dal fornitore Comdata), oltre che i servizi relativi alle funzioni aziendali svolte da Banca Mediolanum (a meno delle attività operative relative alle Funzioni Aziendali di Controllo).

La *perspective* monitora il servizio offerto dagli *outsourcer* e si interfaccia con essi per tutti gli aspetti connessi con gli adempimenti contrattuali “general” quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la pianificazione del servizio in termini di volumi e livelli di servizio (SLA);
- le modalità di svolgimento del servizio;
- le verifiche periodiche sull’andamento del servizio (Comitati Tecnici o incontri di periodici con il fornitore per la discussione degli SLA);
- la rilevazione delle anomalie e la gestione dell’eventuale contenzioso operativo con il fornitore.

2.4. PERSPECTIVE AUGMENTED INTELLIGENCE

La *perspective Augmented Intelligence*, in qualità di referente di contratto, monitora il servizio offerto dagli *outsourcer* tecnologici di *back-end* terzi al Gruppo.

è responsabile, infatti, del presidio operativo dell’*outsourcer* cui sono state esternalizzate le attività di gestione e sviluppo dell’infrastruttura tecnologica (svolti in *outsourcing* dal fornitore Microsoft).

La *perspective* monitora il servizio offerto dagli *outsourcer* e si interfaccia con essi per tutti gli aspetti connessi con gli adempimenti contrattuali “general” quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la pianificazione del servizio in termini di volumi e livelli di servizio (SLA);
- le modalità di svolgimento del servizio;
- le verifiche periodiche sull’andamento del servizio (Comitati Tecnici o incontri di periodici con il fornitore per la discussione degli SLA);
- la rilevazione delle anomalie e la gestione dell’eventuale contenzioso operativo con il fornitore.

La *perspective Augmented Intelligence* presidia, inoltre, le attività affidate in *outsourcing* a Thales Dis Italia S.p.A.

2.5. PERSPECTIVE EXPERIENCE DESIGN

La *perspective Experience Design*, in qualità di referente di contratto, monitora il servizio offerto dagli *outsourcer* tecnologici di *front-end* terzi al Gruppo.

2.6. ORGANIZZAZIONE

La struttura Organizzazione, in qualità di referente di contratto, monitora il servizio offerto dagli *outsourcer* operativi di *middle* e *back-end* interni al Gruppo.

2.7. RESPONSABILI DELLE FUNZIONI AZIENDALI DI CONTROLLO

I responsabili delle Funzioni Aziendali di Controllo della Società, nominati ad personam dal Consiglio di Amministrazione, raccolgono le informazioni e verificano periodicamente

le attività svolte dal fornitore Banca Mediolanum, come definito nell'ambito degli appositi *Services Level Agreements*, attraverso la rendicontazione semestrale fornita dalle strutture della Banca attraverso apposite "schede di controllo", contenenti i dettagli delle attività svolte dall'*outsourcer* nel semestre di riferimento.

I risultati dell'attività svolta dall'*outsourcer* contenuti nella rendicontazione ricevuta sono valutati dagli Amministratori Indipendenti con riferimento al corretto svolgimento delle attività, al rispetto degli impegni assunti e al livello di qualità del servizio ricevuto, nonché alla rispondenza ai *Service Level Agreement* definiti fra le Società, che relazionano annualmente il Consiglio di Amministrazione.

2.8. AMMINISTRATORE INDIPENDENTE

L'Amministratore Indipendente, specificamente individuato e nominato, ha la responsabilità di presidiare il controllo delle attività delle Funzioni Aziendali di Controllo di secondo livello e di terzo livello affidate in *outsourcing* a Banca Mediolanum. Per la Società è stato nominato:

- un Amministratore Indipendente per le Funzioni Aziendali di Controllo di secondo livello, in qualità di Referente per le attività esternalizzate in materia di Antiriciclaggio, Compliance e Risk Management;
- un Amministratore Indipendente diverso da quello di cui al punto precedente per la Funzione Aziendale di Controllo di terzo livello, in qualità di Referente per le attività esternalizzate in materia di Internal Audit.

3 PROCESSO DI MONITORAGGIO SLA E OPERATIVITA' DEGLI OUTSOURCER DELLE FUNZIONI ESTERNALIZZATE

Facendo riferimento alla tassonomia dei processi aziendali, il processo in esame è classificato nell'ambito dei processi direzionali secondo l'alberatura dei processi adottati dalla Società, come di seguito riportato:

1.00 PROCESSI DIREZIONALI

1.04 GESTIONE DELLE ESTERNALIZZAZIONI

1.04.04 MONITORAGGIO SLA E OPERATIVITA' OUTSOURCER FUNZIONI ESTERNALIZZATE

Il processo si articola in due macro-fasi:

1. Monitoraggio nel continuo dell'*outsourcer*;
2. Valutazione del livello di servizio ricevuto e aggiornamento SLA.

3.1. MONITORAGGIO NEL CONTINUO DELL'OUTSOURCER

La Società effettua un monitoraggio nel continuo delle attività esternalizzate utilizzando specifiche prassi operative finalizzate a verificare la conformità delle principali attività delegate ai livelli di servizio contrattualmente definiti.

Le attività affidate in *outsourcing* dalla Società, come già descritto, si suddividono in:

- attività affidate in outsourcing all'interno del Gruppo Mediolanum, alla Capogruppo Banca Mediolanum;
- attività affidate in *outsourcing* all'esterno del Gruppo Mediolanum.

3.1.1 Monitoraggio attività affidate in outsourcing all'interno del Gruppo

Per le attività di gestione aziendale svolte in *outsourcing* da Banca Mediolanum S.p.A., con cadenza semestrale viene attuato il seguente processo:

- semestralmente il Responsabile operativo dei servizi affidati in *outsourcing* chiede, tramite e-mail, alle strutture della Banca, la produzione e l'invio delle c.d. "schede di controllo" contenenti i dettagli consuntivi delle attività svolte dall'*outsourcer* nel periodo di riferimento;
- ciascuna struttura organizzativa della Banca rendiconta all'interno delle schede di controllo le attività svolte nel periodo e le sottopongono al vaglio del Responsabile operativo dei servizi affidati in *outsourcing*;
- il Responsabile operativo dei servizi affidati in *outsourcing* analizza il contenuto delle schede di controllo e verifica il corretto svolgimento dell'attività svolta, il rispetto degli impegni assunti e il livello di qualità ricevuto, nonché la rispondenza agli SLA definiti dalle Società;
- a seguito delle verifiche svolte, il Responsabile operativo dei servizi affidati in outsourcing inserisce la valutazione dei servizi all'interno della relazione che presenta, con cadenza annuale, al Consiglio di Amministrazione della Società.

Il medesimo processo di richiesta della rendicontazione periodica è adottato dai Responsabili delle Funzioni Aziendali di Controllo della Società, in riferimento alle attività svolte dal fornitore relativamente alle attività delle Funzioni Aziendali di Controllo, i quali, invece, forniscono i risultati delle attività di rendicontazione agli Amministratori Indipendenti responsabili della valutazione e presentazione della relativa Relazione con cadenza annuale, al Consiglio di Amministrazione della Società.

Con riferimento alle attività c.d. "di *operation*" relative alla lavorazione di pratiche rinvenienti dai processi di controllo AML, di *onboarding* e alle lavorazioni di attività amministrative dei pagamenti, stante la particolarità delle attività, il processo prevede:

- Entro il 10 di ciascun mese il referente per le Esternalizzazioni di Flowe per le attività esternalizzate carica in un apposito *folder* Teams condiviso il report contenente il dettaglio delle attività svolte e dei relativi livelli di servizio erogati relativo al mese precedente;
- Trimestralmente è tenuto un Comitato Tecnico con la partecipazione del Responsabile della *Perspective H&S*, il responsabile del *team Operations H&S*, il responsabile di *Organizzazione* e il responsabile del *Team Operation Flowe* di Banca Mediolanum e i rappresentanti delle altre strutture di Banca Mediolanum che agiscono come *outsourcer* coinvolte;
- Nel corso dell'incontro sono analizzati i contenuti della reportistica prodotta ed eventualmente indagate particolari casistiche verificatesi nel periodo di riferimento e individuate azioni correttive, se necessario;
- Flowe redige un verbale dell'incontro con le evidenze di quanto analizzato e delle azioni concordate durante il *meeting*, che caricherà nel Teams condiviso entro il 20 del mese in corso.

3.1.2 Monitoraggio attività affidate in outsourcing all'esterno del Gruppo

Con riferimento ai servizi prestati da fornitori esterni al Gruppo sono condotti incontri periodici di allineamento la cui frequenza è determinata sulla base delle specifiche esigenze operative di monitoraggio dell'attività svolta dal fornitore (giornalieri, settimanale, mensile).

3.1.2.1 Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Temenos

Per le attività svolte in outsourcing dal fornitore Temenos il monitoraggio complessivo consta delle seguenti fasi:

- mensilmente è tenuto un incontro di SAL con la partecipazione del Responsabile della perspective Happiness & Service e delle principali risorse appartenenti al *Team Back Office* della perspective e del/i *Service Manager* dedicato/i del fornitore;
- il *Service Manager* fornisce preventivamente all'incontro un report contenente il dettaglio delle attività svolte e dei relativi livelli di servizio erogati, nonché i dettagli relativi alla numerosità delle segnalazioni di anomalie, tracciate con apposito sistema di *ticketing*, aperte e chiuse nel mese e le relative tempistiche di lavorazione;
- nel corso dell'incontro sono analizzati i contenuti della reportistica prodotta ed eventualmente indagate particolari casistiche verificatesi nel periodo di riferimento e individuate azioni correttive se necessario;
- il fornitore redige, pertanto, un verbale dell'incontro con le evidenze di quanto analizzato e delle azioni concordate durante il *meeting*;
- il verbale ed il relativo report sono archiviati dal Responsabile della perspective Happiness & Service in apposita sezione su Teams.

Oltre al SAL mensile, sono effettuati incontri di allineamento giornalieri per il monitoraggio dello status degli interventi di risoluzione di eventuali problematiche di particolare urgenza /gravità o impatto massivo, segnalate dalle strutture operative della Società sul sistema di *ticketing* messo a disposizione dal fornitore. In caso di anomalie massive o di elevata gravità, è stato definito un sistema di escalation che prevede l'istituzione di una *task force* e il ripristino dell'operatività o la definizione di un *workaround* operativo per superare dell'anomalia entro 4 ore.

3.1.2.2 Monitoraggio attività affidate in outsourcing a SIA

Per le attività svolte in outsourcing dal fornitore SIA il monitoraggio complessivo consta delle seguenti fasi:

- mensilmente è tenuto un incontro di SAL con la partecipazione del Responsabile della perspective Happiness & Service e delle principali risorse appartenenti al *Team Back Office* della perspective e del/i *Service Manager* dedicato/i del fornitore;
- il *Service Manager* fornisce preventivamente all'incontro un report contenente il dettaglio delle attività svolte e dei relativi livelli di servizio erogati;
- nel corso dell'incontro sono analizzati i contenuti della reportistica prodotta ed eventualmente indagate particolari casistiche verificatesi nel periodo di riferimento e individuate azioni correttive se necessario;
- il fornitore redige, pertanto, un verbale dell'incontro con le evidenze di quanto analizzato e delle azioni concordate durante il *meeting*;

- il verbale ed il relativo report sono archiviati dal Responsabile della *perspective Happiness & Service* in apposita sezione su Teams.

Oltre al SAL mensile sono messi a disposizione della Società da parte del fornitore alcuni canali dedicati (e-mail dedicate) per la segnalazione di anomalie massive o di elevata gravità, con un sistema di escalation che prevede l'istituzione di una *task force* e la risoluzione dell'anomalia entro 4 ore.

3.1.2.3 Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Infocert

Per le attività svolte in *outsourcing* dal fornitore Infocert il monitoraggio complessivo consta delle seguenti fasi:

- settimanalmente è tenuto un incontro di SAL con la partecipazione del Responsabile della *perspective Happiness & Service* e delle risorse del fornitore coinvolte nella gestione del servizio e delle attività progettuali; nel corso dell'incontro sono analizzati sia lo stato del servizio prestato che l'andamento delle attività progettuali e di sviluppo degli applicativi richieste dalla Società;
- da giugno 2021 saranno attivati dai *meeting* mensili specifici per il monitoraggio del servizio disaccoppiando di fatto le attività progettuali da quelle di gestione;
- il fornitore mette a disposizione una *dashboard* che consente al responsabile per le esternalizzazioni di monitorare gli SLA mensili relativi all' *Availability* e ai KPI prestazionali;
- il fornitore redige, pertanto, un verbale dell'incontro con le evidenze di quanto analizzato e delle azioni concordate durante il *meeting*;
- il verbale ed il relativo report sono archiviati dal Responsabile della *perspective Happiness & Service* in apposita sezione su Teams.

Oltre ai SAL periodici, sono attivati i canali di comunicazione dedicati alla segnalazione e risoluzione di casi urgenti (portale per il censimento dei ticket <https://enterprise-hd.infocert.it/it/support/home>) o per segnalazione ed *escalation* per eventi di *incident* (e-mail: top-hd@infocert.it).

3.1.2.4 Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Microsoft

Il processo di monitoraggio complessivo delle attività condotte è svolto dalla *perspective Augmented Intelligence* attraverso l'analisi di un'apposita *dashboard*, messa a disposizione dal fornitore, per il monitoraggio degli SLA previsti dagli accordi contrattuali. Il referente della *perspective* incaricato dell'attività analizza mensilmente attraverso la *dashboard*, lo stato delle performance del fornitore e delle eventuali segnalazioni inserite nel sistema di *ticketing*.

Il fornitore ha, inoltre, messo a disposizione un *Account Manager* dedicato alla gestione delle segnalazioni e per la risoluzione di casi urgenti, con conseguente attivazione di processi di *escalation*. La Società ha definito una serie di sonde/*alert* che attivano il *team di IT Monitoring* della *perspective Augmented Intelligence* in caso di degrado del servizio Azure. Il team IT Monitoring, se necessario, apre una CtiSit verso il fornitore Microsoft che la segue in modalità 7*24.

3.1.2.5 Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Thales Dis Italia S.p.A.

Il processo di monitoraggio complessivo delle attività condotte è svolto dalla *perspective Augmented Intelligence* attraverso l'analisi di un'apposita *dashboard*, messa a disposizione dal fornitore, per il monitoraggio dei consumi.

La Società ha definito una serie di sonde/*alert* che attivano il *team di IT Monitoring* della *perspective Augmented Intelligence* in caso di degrado del servizio. Il *team IT Monitoring*, se necessario, apre una *incident* verso Thales.

Il referente della *perspective Augmented Intelligence* incaricato dell'attività analizza mensilmente attraverso la *dashboard*, lo stato delle performance del fornitore e delle eventuali segnalazioni inserite nel sistema di *ticketing*.

3.1.2.7 Monitoraggio attività affidate in outsourcing a Comdata

Per le attività svolte in *outsourcing* dal fornitore Comdata il monitoraggio complessivo consta delle seguenti fasi:

- settimanalmente il Responsabile del *team Customer Interaction* monitora le performance del fornitore attraverso le dashboard prodotte dall'applicativo *sprinkler* (applicativo che consente di comunicare con gli utenti tramite *chat* prevedendo il tracciamento delle conversazioni);
- trimestralmente è tenuto un incontro di SAL con la partecipazione del Responsabile del *team Customer Interaction* e il *Service Manager* del fornitore;
- il *Service Manager* fornisce preventivamente all'incontro un report contenente il dettaglio delle attività svolte e dei relativi livelli di servizio erogati; il report viene caricato nel Teams dedicato;
- nel corso dell'incontro sono analizzati i contenuti della reportistica prodotta ed eventualmente indagate particolari casistiche verificatesi nel periodo di riferimento e individuate azioni correttive se necessario.

3.2. VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO RICEVUTO E AGGIORNAMENTO SLA

Ciascun referente responsabile del presidio dei fornitori secondo i ruoli precedentemente descritti effettua la valutazione dei livelli di servizio ricevuti dal fornitore per il confronto con quanto contrattualmente definito. Qualora, dalle valutazioni sul livello di servizio ricevuto, emergano degli scostamenti significativi, sono attivati appositi meccanismi di escalation nei confronti dei fornitori per la risoluzione delle anomalie riscontrate e, eventualmente, si procede ad un aggiornamento degli SLA o all'ottenimento di nuove tariffe commerciali agevolate.

In ogni caso sono periodicamente rivisti gli SLA, anche tenendo conto dell'evoluzione dell'operatività aziendale, delle performance richieste ai fornitori e del quadro normativo di riferimento.

4 LA NORMATIVA ESTERNA DI RIFERIMENTO

Nel presente capitolo si richiama il contesto normativo nel quale opera il presente Regolamento di processo.

Si riportano di seguito i principali riferimenti normativi:

- *Provvedimento Banca d'Italia 23 luglio 2019 "Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica";*
- *Final Report relativo alle linee guida in materia di accordi di outsourcing pubblicato dall'European Banking Authority (EBA) del 25 Febbraio 2019, in vigore.*

5 LE POLICY E LA NORMATIVA INTERNA DI RIFERIMENTO

Si riepilogano le fonti informative interne alla Società che presentano relazioni con il processo in esame:

- *Policy in materia di esternalizzazioni di Flowe S.p.A;*
- *Relazione sulla struttura organizzativa della Società.*