

SGI

Sistema di Gestione Integrato

Catalogo dei Servizi

Redazione	Verifica	Approvazione
Loirella Santucci	Lucia Masullo	Lucia Masullo

Registro delle modifiche

Versione	Descrizione Modifica	Data
1.0	✓ Prima emissione	19/05/2017
2.0	✓ Integrazione	05/07/2017
3.0	✓ Aggiornamento nuovi preconfigurati e nuove responsabilità	22/02/2019
4.0	✓ Aggiornamento servizi Cybersecurity	07/10/2020

5.0	✓ Aggiornamento a seguito di indicazioni Audit Interno	22/07/2021
6.0	✓ Inserimento nuovo Responsabile Laboratorio VA e modifica listino	17/01/2022
7.0	✓ Inserimento dei Servizi di Application Management ERP	12/04/2022
8.0	✓ Rimozione linee di Business	10/10/2022
9.0	✓ Aggiornamento documento e logo	21/03/2024

Sommario

1	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	4
1.1	TERMINI E DEFINIZIONI	5
2	INTRODUZIONE	6
1.1	PUNTI DI CONTATTO	7
3	ERP SAP – S/4HANA	8
3.1	SERVIZI CORE	8
3.2	SERVIZI COMPLEMENTARI OPZIONALI A CATALOGO	8
3.2.1	<i>Attività di project management</i>	9
3.2.2	<i>Attività di Analisi (As is) e disegno (To be)</i>	9
3.2.3	<i>Supporto Ripresa Dati</i>	9
3.2.3.1	Obiettivi	10
3.2.3.2	Attività-responsabilità	10
3.2.4	<i>Strumenti</i>	10
3.2.4.1	Attività in scope per ripresa dati	10
3.2.4.2	Formazione	11
3.2.5	<i>Supporto ai test di sistema</i>	11
3.2.6	<i>Supporto post-avviamento</i>	12
3.2.7	<i>Attività sistemistiche</i>	12
3.2.7.1	Installazione sistemi previsti da contratto	12
3.2.7.2	Conduzione di sistema durante il progetto	12
3.2.8	<i>Change Management</i>	17
3.3	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	18
4	SERVIZI DI APPLICATION MANAGEMENT	20
4.1	AMBITO DI GESTIONE	20
4.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA APPLICATIVA SAP ERP	20

1 Documenti di riferimento

RIF.	Nome Documento
[1]	UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020 Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio
[2]	UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 Tecnologie Informatiche - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione - Requisiti
[3]	UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso
[4]	UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
[5]	Norme aziendali di comportamento e sicurezza
[6]	UNI PdR 125:2022 Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator – Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle Organizzazioni

1.1 Termini e definizioni

<i>Termini</i>	<i>Definizioni</i>
SGIG	Sistema di Gestione Integrato di Gruppo
SGI	Sistema di Gestione Integrato
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
SGS	Sistema di Gestione del Servizio
SGSI	Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Informazione
SGA	Sistema di Gestione Ambientale
PM	Project Manager
CIA	Confidentiality, Integrity, Availability
SOA	Service Oriented Architecture
PQP	Project Quality Plan
AMS	Application Management Service

2 Introduzione

Technis Blu S.p.A., oltre a fornire una soluzione ad hoc relativa alle funzionalità richieste dal settore (preconfigurato) di appartenenza del Cliente, è in grado di completare un'offerta progettuale con tutte le attività necessarie e che il Cliente ritiene non poter seguire direttamente o dare ad altri fornitori.

L'azienda è certificata:

- **UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2020 (Rif. [1]);**
- **UNI EN ISO 9001:2015 (Rif. [4]);**
- **UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 (Rif. [2]);**
- **UNI EN ISO 14001:2015 (Rif. [3]);**
- **UNI PdR 125:2022 (Rif. [6]).**

Si ha pertanto un Sistema di Gestione Integrato (SGI) costituito da:

- un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- un Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Informazione (SGSI);
- un Sistema di Gestione del Servizio (SGS);
- un Sistema di Gestione Ambientale (SGA);
- un Sistema di Gestione per la Parità di Genere (SGPG).

Si specifica, inoltre, che il SGI di Technis Blu S.p.A., convoglia nel Sistema di Gestione Integrato di Gruppo (SGIG) insieme ai SGI di Infordata S.p.A. (Capogruppo) ed Eurolink S.r.l.

Nel corso degli anni, con i Clienti (oltre cento), sono stati sviluppati e realizzati progetti complessi.

L'offering aziendale, in particolare, si concentra fundamentalmente sulle seguenti linee di business:

- ERP SAP;
- Business Unit Green;

- Business Unit AI.

1.1 **Punti di contatto**

L'azienda, per i servizi presenti nel seguente catalogo, rende disponibile il contatto technisblu@technisblu.it. In caso di contatto andrà indicato nell'oggetto l'offering di riferimento "ERP SAP" ovvero "Servizi Green Deal" ovvero "Servizi di Application Management".

3 ERP SAP – S/4HANA

Tutti i progetti di implementazione SAP S/4HANA richiedono una serie di servizi complementari indispensabili per raggiungere l'obiettivo previsto in termini di tempi e costi.

Caratterizza la Società, la competenza consolidata nella realizzazione di progetti ERP certificata dalla qualifica di **Gold Partner** per i servizi e di **VAR** come rivenditore di Licenze SAP. Attualmente l'azienda conta su una struttura di Delivery SAP composta da circa 70 persone dirette e oltre 30 persone di aziende partner del Gruppo. La copertura è su tutte le aree funzionali e sulle nuove tecnologie e soluzioni SAP come SAP BTP (Business Technology Platform, piattaforma di sviluppo e integrazione).



3.1 Servizi Core

Di seguito le soluzioni preconfigurate inerenti alle soluzioni SAP per il settore identificato:

- TB4PAL (Technis Blu for Pubblica Amministrazione Locale);
- TB4MAN (Technis Blu for Manufacturing);
- TB4F&B (Technis Blu for Food and Beverage);
- TB4HC (Technis Blu for Health Care).

La soluzione TB4FIN (preconfigurato per contabilità e controllo di gestione) è compresa nelle altre soluzioni, non la consideriamo un servizio a catalogo, ma comunque utilizzabile se richiesta.

Le **soluzioni preconfigurate** sono descritte disponibili sul Sito Aziendale.

3.2 Servizi complementari opzionali a catalogo

Di seguito è riportato un prospetto di sintesi dei servizi previsti rimandando poi per i dettagli alle singole offerte che possono essere adattate alle esigenze specifiche del Cliente.

Le forniture possono essere erogate in modalità:

- Fixed Price;

➤ Time & Material.

Queste sono le due modalità che, per esperienza, l'Azienda ritiene siano necessarie per la corretta esecuzione di un progetto ERP SAP.

3.2.1 Attività di project management

È prevista per tutta la durata del progetto l'erogazione di un servizio di Project Management con funzioni di conduzione del progetto ed interazione con il team di governance del progetto del Cliente.

Nell'ambito di questa fornitura, l'azienda mette a disposizione, se necessario, la propria metodologia di progetto basata su metodologia di SAP per la gestione di tutte le fasi progettuali, descrivendo con precisione le attività in carico a sé stessa ed anche quelle in carico al Cliente (**Metodologia Agile Meth**), sia con indicazioni operative/funzionali sia in termini di responsabilità.

Nella fornitura di attività di Project Management, viene fornita, se necessario, la Web di progetto aziendale basata sul documentale aziendale per, appunto, la gestione documentale e di controllo del progetto.

3.2.2 Attività di Analisi (As is) e disegno (To be)

Nella fase preliminare di un progetto ERP, rientrano sicuramente la fase di analisi e disegno dei processi. Nel caso in cui il Cliente richieda queste specifiche attività, si procede con incontri tra i consulenti funzionali dei processi in scope con i Process Owners del Cliente, per meglio definire i processi che saranno oggetto della soluzione. Solitamente è previsto il rilascio di uno o più documenti definiti BBP (Business Blue Print). Nel caso in cui il servizio venisse erogato nell'ambito di soluzioni preconfigurate l'approccio è attraverso una serie di Workshop e Gap Analysis.

3.2.3 Supporto Ripresa Dati

L'attività di ripresa dati impone come prerequisito la definizione ed acquisizione dell'infrastruttura tecnologica, nonché la relativa installazione e disposizione per l'utilizzo.

3.2.3.1 Obiettivi

Gli obiettivi possono essere riassunti nel seguente modo:

- definire strategie di migrazione dati;
- condivisione tracciati standard per la ripresa dati;
- passaggio specifiche funzionali per estrazione dati da legacy;
- analisi di fattibilità per nuovi programmi di ripresa dati necessari.

3.2.3.2 Attività-responsabilità

L'attività relativa alla ripresa dati iniziali richiede un impegno particolare da parte del Team del Cliente. Per quanto riguarda il recupero dei dati automatici, il Team Cliente si impegna a:

- normalizzare i dati sul sistema legacy;
- realizzare i programmi di estrazione dati dei propri sistemi;
- eseguire i cicli di caricamento da sistema legacy a SAP;
- controllare e certificare i dati trasferiti.

L'Azienda si impegna a fornire, al personale tecnico del Cliente, il training per l'utilizzo degli strumenti per il caricamento dati, i tracciati dei file e definirà con Cliente le regole ed i contenuti dei singoli campi secondo le specifiche SAP. Tutto sarà rilasciato tramite il documento "**Data Migration Plan**" rilasciato dal PM interno e condiviso con il PM del Cliente.

3.2.4 Strumenti

La ripresa dati avverrà unicamente avvalendosi di strumenti e tecnologie di migrazione standard SAP (Data Migration Workbench, Legacy System Migration Workbench, Data Migration Hana, etc...).

3.2.4.1 Attività in scope per ripresa dati

In caso di ripresa dati standard da sistemi legacy, con strumenti SAP Standard (quali per esempio LSMW e batch input), sono in scope di progetto le attività di supporto all'utilizzo dell'applicazione SAP dedicata all'attività di migrazione dati verso il sistema SAP.

3.2.4.2 Formazione

Nell'ambito di una fornitura di formazione c'è l'opzione di un servizio di training on the job ai **Key Users** con lo scopo di condividere la soluzione realizzate su un ambiente consono al Cliente stesso in modo da renderli più indipendenti sull'operatività ed il funzionamento del sistema. Il *Key User* deve poi svolgere in autonomia e con continuità auto-formazione, utile a prendere pieno possesso del sistema stesso.

L'attività è erogata in modalità di affiancamento al consulente e si suggerisce il coinvolgimento di personale IT tale da renderlo autonomo nella gestione delle attività di Help Desk (HD) di primo livello dopo l'avvio in produzione.

L'azienda prevede quindi una formazione su tre fronti ed in particolare per *Key Users*, per personale IT del Cliente e per gli utenti finali. Il servizio può essere erogato nelle diverse forme on the job, in aula o da remoto e sarà modellato in base alle esigenze del Cliente. Di seguito il contenuto del servizio offerto come base dall'azienda:

- formazione on the job dei *Key Users* e del personale IT del cliente prevista nello scope iniziale di progetto;
- formazione specifica in aula dei *Key Users* e personale IT del cliente, volta alla comprensione dei processi gestiti in SAP ed al test funzionale degli stessi;
- formazione degli utenti finali volta all'esecuzione operativa a sistema sui processi implementati.

3.2.5 Supporto ai test di sistema

Per il supporto al personale Cliente, al fine di effettuare l'esecuzione dei test rispetto alle funzionalità implementate, l'azienda mette a disposizione i consulenti di area: questi aiuteranno il Cliente a definire gli scenari di test ed i risultati attesi per poi eseguire le attività di collaudo.

3.2.6 Supporto post-avviamento

L'Azienda è in grado di supportare il personale Cliente nell'utilizzo delle funzionalità implementate ed identificare, inoltre, miglioramenti operativi sulle soluzioni realizzate; l'impegno mirerà anche ad individuare le criticità operative del Cliente.

Solitamente questo avviene per un periodo definito, per aree ben identificate e con un impegno concordato.

3.2.7 Attività sistemistiche

3.2.7.1 Installazione sistemi previsti da contratto

L'Azienda si impegna ad eseguire tutte le attività di installazione, configurazione e attivazione delle componenti SAP e delle relative istanze previste dal *landscape* sistemi concordato col Cliente.

Con attività di installazione, configurazione ed attivazione, si intende un'unica attività svolta una sola volta sulla base delle condizioni inizialmente concordate; ogni altra attività successiva (o di modifica alle condizioni iniziali) dovrà essere quotata separatamente.

Nel periodo del progetto, verrà attivato un servizio di conduzione sistemi per il corretto svolgimento del progetto.

3.2.7.2 Conduzione di sistema durante il progetto

Di seguito è indicato un esempio di check-list di attività previste, con indicazione della responsabilità diretta per ogni step tecnico previsto. In particolare:

- ogni attività dichiarata con responsabile "Sistemista Technis Blu S.p.A." è da annoverare tra le attività previste nel progetto;
- le attività relative all'attivazione dei servizi del VAR (*MOPZ; EWA e Remote connection*) sono da includere solo se il Cliente ha firmato con Technis Blu o con SAP Italia un contratto di manutenzione sulle licenze software acquisite;
- le attività relative ai backup sono interamente a carico del Cliente. L'Azienda supporta il Cliente sulla definizione dei requisiti e nel suggerimento circa le attività da svolgere;

➤ laddove previsto, l'installazione del prodotto SAP Solution Manager, nel landscape del Cliente:

- ✓ dev'essere previsto un ambiente ad-hoc per l'installazione del SSM;
- ✓ l'installazione, per essere eseguita, dovrà essere confermata dal Cliente in sede di realizzazione (compresa la parte di configurazione);
- ✓ viene prevista la solita configurazione per l'utilizzo del SSM per gli scopi in virtù dei quali questo sistema di rende necessario (*Scaricamento note, aggiornamenti SAP, servizio EWA*).

Non sono previste configurazioni delle altre aree del SAP Solution Manager.

STEP	Descrizione attività previste	Strumento	Responsabile	A supporto	Note
1	Attività preparatorie				
1.1	Verifica disponibilità Hardware per ospitare sistema Cliente		IT Cliente	Sistemista Technis Blu	
1.2	Export Sistema preconfigurato	SWPM	Sistemista Technis Blu		
1.3	Download dischi di installazione sul sistema di destinazione del cliente (al fine di installare il modello preconfigurato)	SAP DOWNLOAD MANAGER	Sistemista Technis Blu		
1.4	Trasferimento export sul sistema di destinazione (del cliente)	CORRIERE/FTP	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	
2	Attività di installazione prodotti				
2.1	Configurazione sistema operativo (java, Swap, dischi..)	SISTEMA OPERATIVO CLIENTE	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	
2.2	Installazione del Export del sistema preconfigurato (import)	SWPM	Sistemista Technis Blu		

2.3	Post activities: check sull'installazione svolta	SAP	Sistemista Technis Blu		
2.4	Post activities: installazione licenze	SAP	Sistemista Technis Blu		
2.5	Post activities: configurazione DB	SAP	Sistemista Technis Blu		
2.6	Post activities: configurazione gestione trasporti (STMS)	SAP	Sistemista Technis Blu		
2.7	Post activities: configurazione parametri di sistema (RZ04, RZ10..)	SAP	Sistemista Technis Blu		
2.8	Post activities: configurazione utenze di accesso al sistema	SAP	Sistemista Technis Blu		
2.9	Post activities: installazione ultima versione del kernel disponibile	SAP	Sistemista Technis Blu		
2.10	Post activities: gestione job (cancellazione job inutili, creazione nuovi job necessari)	SAP	Sistemista Technis Blu		
2.11	Post activities: creazione Mandanti nuovi e cancellazione Mandanti non necessari	SAP	Sistemista Technis Blu		
2.12	Post activities: collegamenti con parte Java (se esistente)	SAP	Sistemista Technis Blu		
3	Attività di installazione prodotti di comunicazione				
3.1	Installazione saprouter e configurazione	SISTEMA OPERATIVO CLIENTE	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	
3.2	Configurazione certificato di sicurezza del saprouter per collegamento con SAP AG (Walldorf)	SAPROUTER/SI TO SAP	Sistemista Technis Blu		

3.3	Installazione webdispatcher e configurazione	SWPM	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	
3.4	Configurazione certificato SSL di sicurezza del webdispatcher per collegamenti dall'esterno vs SAP del cliente	WEBDISPATCHER	Sistemista Technis Blu		
3.5	Configurazione Sistema per invio dell'email verso l'esterno se richiesto	WEBDISPATCHER	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	
4	Technical Landscape per Attivazione servizi VAR (MOPZ, EWA, Serv.Desk, rem.com)				Solo per clienti con contratto o manutenzione attivo con TBlu
4.1	Verifica livello plug-in dei sistemi del Cliente (es. attività di aggiornamento livelli Support Packages)	Sistema SAP Cliente	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	
4.2	Verifica consistenza del template di base del Technical Landscape	SAP SSM TBlu	Sistemista Technis Blu		
4.3	Creazione connessioni nel SAP SM di TBlu con i sistemi di produzione del cliente (import SUSER, generazione iBase e BP)	SAP SSM TBlu - SAP Cliente	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	
4.4	Sinconizzazione dei master data (es. tutti i componenti di support packages, Sw components (add-on, plugin..))	SAP SSM TBlu - SAP Cliente	Sistemista Technis Blu		

4.5	Creazione della soluzione di contenimento del Technical Landscape (che prevede attivazione di MOPZ, EarlyWatch, Inc.Mgmt)	SAP SSM TBlu - SAP Cliente	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	
4.6	Verifica disponibilità dei sistemi tramite system monitoring	SAP SSM TBlu - SAP Cliente	Sistemista Technis Blu		
4.7	Verifica registrazione su portale SAP di Saproouter, connessione remota, EWA	SAP SSM TBlu - SAP Cliente- SITO SAP	Sistemista Technis Blu		
5	Verifica sistema di backup				Attività interamente a carico del cliente
5.1	Verifica procedure di backup su sistema e database	SISTEMA BACKUP CLIENTE	IT Cliente		
5.2	Verifica utilizzo software di backup (certificato da SAP)	SISTEMA BACKUP CLIENTE	IT Cliente		
5.3	Verifica periodicità di backup (giornaliera) su tutti i sistemi del Cliente (sviluppo, test, produzione)	SISTEMA BACKUP CLIENTE	IT Cliente		
6	Attività installazione SAP Solution Manager				Da installare solo se richiesto esplicitamente dal cliente
6.1	Installazione SAP Solution Manager (comprensivo di ultimi Support Package e note OSS)	SISTEMA OPERATIVO CLIENTE	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	

6.2	Configurazione scenari di implementazione per sistema SAP (setup: SLD (system landscape directory))	SISTEMA BACKUP CLIENTE	Sistemista Technis Blu	IT Cliente	
-----	---	------------------------------	---------------------------	------------	--

Durante le attività di routine e controllo, si provvederà, se richiesto, ad un **affiancamento del personale IT on the job** in modo da rendere il Cliente il più possibile autonomo nelle fasi di conduzione del sistema; questo ovviamente non riguarderà le fasi di installazione, le quali non saranno mai svolte dal Cliente.

3.2.8 Change Management

Un progetto di **Change Management** (nel senso completo di un servizio) è costituito da un'attività parallela ad un progetto di implementazione; è richiesto, quindi, un approccio metodologico specifico che si interseca con quello previsto per l'implementazione SAP con un team dedicato con skills ed esperienze specifiche.

L'Azienda è in grado di supportare il Cliente in un progetto di **Change Management** avendo:

- un'esperienza pluriennale in questa attività;
- persone con competenze per guidare il cambiamento.

Il progetto è supportato dalla propria metodologia di **Change Management** chiamata *PRIME* ed illustrata nel documento specifico relativo al servizio su richiesta.

In relazione a quanto precedentemente descritto, Technis Blu è in grado di proporre ai propri Clienti anche un Servizio di **ERP Optimization** che si basa su un'analisi di quanto realizzato e l'individuazione di miglioramenti/aggiornamenti delle soluzioni esistenti e l'eventuale proposizione di opportunità di nuove implementazioni sulla base delle pluriennali esperienze dei propri consulenti.

3.3 Caratteristiche del Servizio

	Service level description	Monitoring/ Reporting	Continuità/ Disponibilità
Servizi Core			
TB4PAL	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Chiusure delle Fasi secondo Metodologia Agile	
TB4F&B	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Chiusure delle Fasi secondo Metodologia Agile	
TB4MAN	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Chiusure delle Fasi secondo Metodologia Agile	
TB4HC	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Chiusure delle Fasi secondo Metodologia Agile	

	Service level description	Monitoring/ Reporting	Continuità/ Disponibilità
Servizi complementari opzionali a catalogo			
Attività di project management	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Deliverable di Progetto: - Project Quality Plan (PQP), - Stato Avanzamento Lavori - Piano di Progetto	
Attività di Analisi e Disegno della Soluzione	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Deliverable di Progetto: - Business Blu Print (BBP) - Verbali di riunioni	
Supporto Ripresa Dati	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Deliverable di Progetto: - Analisi dei dati da migrare dai sistemi legacy - Documentazione tecnica Data Migration - Definizione piano di cutover - Test Ripresa Dati	Sempre all'interno del SLD con le modalità definite contrattualmente
Formazione	Tutte le attività formative sono valutate dai discenti per assicurare la qualità del servizio	Deliverable di Progetto: - Schede di valutazione delle attività formative. - Elenco presenze - Definizione piano di training e definire argomenti oggetto della	Aula attrezzata presso la sede di Schiavonetti 290/B in ROMA se richiesta dai contratti.

		formazione	
Supporto ai test di sistema	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Deliverable di Progetto: <ul style="list-style-type: none"> - Supporto all'identificazione scenari di Test e definizione piano di test - Stesura documento di certificazione (collaudo) 	Sempre all'interno del SLD con le modalità definite contrattualmente
Supporto post-avviamento	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Gestione ticket richiesta. Report mensile	Sempre all'interno del SLD con le modalità definite contrattualmente
Attività sistemistiche	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali	Reporting di Monitoring secondo quando previsto contrattualmente	Sempre all'interno del SLD con le modalità definite contrattualmente
Change Management	Orario standard 09:00/18:00 Lun/Ven feriali		Sempre all'interno del SLD con le modalità definite contrattualmente

❖ **NOTA per tutti i deliverable:** i riferimenti del loro eventuale utilizzo viene determinato dalle offerte/allegati tecnici dove vengono condivisi con il Cliente tutti i requisiti del Servizio.

4 Servizi di Application Management

4.1 Ambito di gestione

Il presente documento definisce i contenuti del Servizio di Application che Technis Blu offre ai Clienti sfruttando quelle che sono le competenze ed esperienze progettuali del Team ERP.

La decisione di inserire a Catalogo questa tipologia di Servizio, già erogata dall'azienda da oltre 20 anni sui propri clienti, nasce dalla riorganizzazione effettuata quest'anno che consolida e migliora la gestione del Servizio.

Nel nostro sistema interno e negli allegati che saranno forniti nei servizi richiesti verranno identificati i seguenti temi che sono caratterizzati dalla tipologia di Cliente:

- gli obiettivi;
- i ruoli;
- le responsabilità;
- le modalità di analisi del rischio connesso al servizio da erogare;
- le risorse necessarie;
- le modalità di miglioramento continuo dei servizi;
- SLA .

4.2 Servizi di manutenzione ed assistenza applicativa SAP ERP

I servizi di manutenzione ed assistenza applicativa vengono riconosciuti con l'acronimo AMS (Application Management Services), il quale identifica tutti i servizi forniti per:

- **gestire** un sistema SAP già avviato in produzione per una specifica società;
- fornire un **supporto** per risolvere i problemi che ne possono emergere.

I servizi sono garantiti da un pool di persone con competenze di tipo applicativo/tecnico in grado di prendere in carico il sistema e gestirne la quotidianità, la stabilità e la sua evoluzione.

- ❖ L'allegato tecnico oggetto dell'offerta dettaglierà il processo complessivo del servizio di Application Management ERP-SAP.

La tipologia di servizi di manutenzione applicativa si dividono tendenzialmente in:

- **assistenza;**
- **correttiva;**
- **adeguativa;**
- **evolutiva.**

- ❖ Nota: Queste tipologie di servizio vengono poi armonizzate sulla base delle richieste e necessità dei Clienti e quindi adattate e modificate in base al Servizio contrattualizzato; lo stesso accade per i tools e la metodologia, i quali possono subire delle variazioni/adattamenti sulla base degli “environment e contesto” dei Clienti.

I servizi di assistenza applicativa e di correttiva vengono ritenuti “**servizi core**” mentre adeguativa ed evolutiva possono avere una connotazione di “**servizi complementari**”.

L'offerta di Technis Blu è strutturata per fornire un servizio di eccellenza e copre tutte le necessità ed i requirement del servizio ma è estremamente duttile ed adattabile alle richieste specifiche dei Clienti come:

- modalità di gestione dei ticket (acquisizione, step di gestione ecc. ecc.);
- tool da utilizzare e report da emettere (tempi e modi);
- tipologia di servizi (Livello 1, 2 e 3);
- SLA contrattuali (previsti e non);
- organizzazione e standard;
- orari del servizio.

Da queste indicazioni si evince che sono i contratti a *guidare* il servizio e la sua qualità, considerando un'unica costante: l'obiettivo della *Customer Satisfaction*.

La tendenziale organizzazione aziendale della Technis Blu S.p.A. che segue tale servizio è rappresentata dalla figura che segue:

