



Sede Operativa:

Via Lecco 29
20052, Monza (Mb)

Partita Iva :

06670680963

Recapiti :

Tel : +39 (039) 2260549
Fax : +39 (039) 2260549

Info :

info@htcs.it

Web :

www.htcs.it

Amministratore Delegato :

Giuseppe Tiralosi

Account Manager

Emanuela Barreca
Raffaella Cucinotta

Allegato Servizi e Metodologie HTCS S.r.l.

Per l'esercizio dei suoi Servizi di Outsourcing HTCS s'impegna ad utilizzare, oltre alla riconosciuta professionalità delle proprie risorse, tecnologie e tool presenti sul mercato e leader del settore al fine fornirvi il miglior livello di servizio possibile per quanto dipenderà dalle proprie responsabilità, ruoli e competenze.

Sarà quindi da prevedere, oltre all'attività descritta in questo documento, una fase di **Setup** del Servizio per la messa in produzione dello stesso in cui verranno definiti i tools utilizzati nell'ambito del servizio erogato, la proprietà degli stessi (acquisto a carico di HTCS o del Cliente), le modalità di intervento e di interrelazione con il personale del Cliente nonché le procedure operative per lo svolgimento delle attività e la documentazione dei domini di gestione che andranno via via ad integrare l'oggetto del servizio di cui alla presente proposta.

L'esperienza operativa di HTCS, oltre che l'adozione di "best-practice" consolidate nell'ambito dell'organizzazione e l'erogazione dei servizi di outsourcing, fanno sì che questa fase abbia solitamente un impatto limitato sul Cliente in termini temporali, organizzativi ed economici: ma per garantire la qualità del servizio erogato, fin dal primo giorno della sua attivazione, è comunque una fase importante da prevedere e disciplinare.

Tale Fase (**Setup**), avendo comunque caratteristiche molto specifiche, e variabili in funzione dei contenuti del servizio stesso, richiede un approfondimento ad hoc non "standardizzabile" in questa proposta, quindi **non è** oggetto delle presente e verrà concordata con i Vostri referenti/responsabili in una fase successiva, a fronte dell'accettazione della presente o comunque della definizione dei contenuti e contorni del servizio proposto.

A puro titolo informativo/esemplificativo e a integrazione di quanto già sopra riportato, vengono elencati altri elementi costitutivi la definizione ed il Setup del Servizio:

Entrambe le tipologie ricoprono le attività di 1° e 2° Livello (Operativo e Sistemistico) nelle seguenti aree:

📁 **Operations Management (OM)**

- Monitoring** sulla disponibilità della Rete e dei Sistemi secondo i livelli di servizio concordati;

Il servizio di Monitoring Operativo (OM) sui sistemi gestiti consiste nel presidio e controllo continuativo dei sistemi costituenti il dominio di gestione.

Le attività saranno svolte attraverso strumenti automatici e, in caso di malfunzione, è previsto un primo intervento di ripristino (remoto) ed un eventuale escalation nel caso si verificassero situazioni di criticità.

Il servizio consiste nel :

- Monitorare la disponibilità dei Server
- Rendere disponibili i SW di base al Cliente
- Controllare/intervenire sulle procedure di back-up, per garantire la continuità del Servizio.
- Innescare le procedure di problem management (vedere nel seguito del documento), in caso di rilevazione di qualche problema.
- Fornire informazioni al Cliente sullo stato dei Server e dei Client in caso di anomalie.

Gestione di backup:

- si prevede il solo mantenimento delle configurazioni previste per il salvataggio dei dati.
- Il servizio Gestione backup consiste nell'esecuzione delle seguenti attività :

Verifica della qualità dei supporti
Movimentazione fisica dei supporti
Inventario permanente dei supporti
Esecuzione su richiesta di procedure di restore dati.
Esecuzione di procedure di backup con periodicità concordata tra le Parti.



La disponibilità, la movimentazione e la conservazione dei supporti di backup (nastri/CD/DVD) sarà garantita a fronte di opportune predisposizioni da parte del Cliente dell'HW e del SW adeguato all'effettuazione di tale servizio sui sistemi gestiti.

HTCS è disponibile per effettuare un dimensionamento e, su richiesta del Cliente, di supportarlo nell'acquisto degli strumenti HW/SW necessari al servizio nel ruolo di 'Professional shopper'.

Problem Management (PM)

L'attività di Problem Management della Gestione dell'ambiente informatico del Cliente (Rete e Sistemi) presuppone le azioni di:

- Problem Detection**
Consiste nel rilevamento del problema a seguito di una segnalazione degli strumenti di monitoring oppure su sollecitazione da parte dell'utente o, laddove esistesse, dello User Help Desk (o Call Center) o di eventuali altri gruppi di gestione, siano essi appartenenti a Vostre strutture, a strutture dei Vostri Clienti finali e/o Outsourcers.
- Problem Tracking**
Consiste nel mantenere traccia di ogni fase della gestione del problema, tenendo costantemente aggiornata l'utenza, le funzioni informatiche del Cliente finale ed i Vostri referenti sulle evoluzioni previste.
- Problem Analysis and isolation di primo livello**
Consiste nell'analisi del problema, nella definizione dei componenti in errore e, laddove possibile, nell'isolamento della causa, con l'eventuale coinvolgimento dei fornitori manutentori della tecnologia (Sistemi HW, Ambienti SW Operativi ed Applicativi, Apparati, Provider, linee,.. - e.g. CISCO, FASTWEB, TELECOM,..).
- Problem Solving**
Consiste nell'identificazione della soluzione o di un by-pass temporaneo al problema atto a mantenere il servizio nei livelli concordati. Si applica a tutte le apparecchiature, servizi ed alle loro configurazioni che compongono la rete. Questa attività prevede l'eventuale coinvolgimento di altri gruppi di gestione o dei fornitori/manutentori delle apparecchiature operanti presso il Cliente finale
- Problem Fixing**
Consiste nella soluzione definitiva del problema (sostituzione o ripristino delle funzionalità) e relativa chiusura, con comunicazione al Cliente finale.

Inventory Management (IM)

Prevede il mantenimento dei dati di inventario relativamente a:

- ú Schema generale dei Network gestiti (inclusi i Sistemi presenti);
- ú Configurazioni fisiche e logiche delle reti e dei Sistemi;
- ú Apparecchiature gestite, loro configurazioni, ubicazioni e connessioni, per le sedi gestite direttamente; si provvederà a catalogare i dati provenienti da eventuali sedi cui fornisca semplice supporto (e.g. Sedi e/o filiali estere dotate di un proprio centro di gestione);
- ú Linee dati attive;

Reporting del Servizio (RM)

Consiste nella raccolta e aggregazione periodica (tipicamente mensile), secondo regole concordate con i Vostri referenti/responsabili, dei dati di disponibilità e funzionamento delle apparecchiature, organizzandoli in report strutturati ed accessibili in apposito formato elettronico.

Minor Change management (MCM)

secondo procedure codificate e definite dai Sistemisti;

(N.B.: HTCS è sempre disponibile a supportarvi con i suoi specialisti (di Rete e Sistemisti) anche in tali fasi più specificatamente progettuali); Tale attività può prevedere, anche remotamente, l'implementazione di:

- Piccole modifiche di configurazione che non implicano l'applicazione una vera e propria procedura di Change;

Change management (CM)

L'attività è gestita direttamente dai sistemisti/specialisti di HTCS, in accordo con i Vostri referenti/responsabili del Servizio.

Consiste nell'apportare le modifiche alla configurazione del software di base e del software applicativo atte a consentire/negare l'accesso ai sistemi ad utenti del Cliente.

A titolo esemplificativo si elencano alcune delle attività afferenti il CM:

- Creare account legati al software di base (MS/Linux/Unix e SQL)
- Modificare profili utenti (es. abilitazione nuove funzionalità)
- Eliminare user-id esistenti
- Effettuare modifiche alla configurazione del software di base al fine di abilitare nuove funzionalità e/o nuovi dispositivi
- Effettuare modifiche alla configurazione del SW di base al fine di migliorare le performance dei sistemi (tuning)
- Prevede, inoltre, la gestione del Change HW e SW in collaborazione con i relativi fornitori (e.g. HP, DELL, IBM, Microsoft,..) a cui si farà riferimento in virtù di opportuni contratti di supporto da stipulare.
- Installazione periferiche (stampanti /scanner/hub/web cam/ etc . etc.)
- Installazione di upgrade hw.
- Installazione di aggiornamenti sw.
- Preparazione nuovi apparati.
- Pulitura dei pc sia interna che esterna.
- Installazione di eventuali apparati in sostituzione.
- Verifica dei server.
- Gestione della rete.
- Test di tutti i pc presenti del committente.
- Implementazione della procedura automatica di backup
- Implementazione della procedura backup e archiviazione delle e-mail
- aggiornamenti dei s.o. (sistemi operativi) e di sicurezza dei pc (personal computer) , creazione di nuovi account di posta elettronica , gestione di problematiche quotidiane.

Requisiti

Per il corretto svolgimento dei servizi, nell'interesse di HTCS e del Cliente, si ritengono opportuni i seguenti pre-requisiti tecnico-organizzativi:

- *Assessment con valutazione della sicurezza dei sistemi informatici del cliente;
- *Inventory, verifica fisica degli strumenti tecnologici presenti presso il cliente;
- *uno strumento di gestione e programmazione degli interventi (HTCS);
- *una procedura per l'archiviazione di tutti gli interventi (ordinari, straordinari ed eventi) che permetta sempre di conoscere il pregresso.

Riferimenti

Sono disponibili i seguenti riferimenti:

- *Amministrazione – Rogolino Laura – laura.rogolino@htcs.it*
- *Sales - Emanuela Barreca – emanuela.barreca@htcs.it*
Raffaella Cucinotta – raffaella.cucinotta@htcs.it
- *High Tech Care Services srl*
via Lecco 29,
20052 Monza, (Mb)
Tel. Uff. 039.2260549
Skype: htcs.srl