

Un servizio di Information and Communication Technology è un insieme di processi basati su tecnologie informatiche, non correlati alla produzione di beni materiali o immateriali, che vengono attuati da un fornitore per un certo periodo di tempo per risolvere le esigenze del committente.

Alla fine dell'attività, l'acquirente – salvo che ci siano beni rivenienti, contrattualmente determinati – ha soltanto usufruito di quel servizio per un periodo di tempo.

La logica dell'acquisto di un servizio è quindi completamente diversa dalla logica dell'acquisto di un bene e la misurazione della qualità non è in alcun modo estrapolabile dall'analogia misurazione relativa a un bene.

I servizi informatici sono complessi ed in continua evoluzione e richiedono l'uso di strutture e risorse specializzate. Per ottenerli, l'azienda tende perciò a rivolgersi a terzi.

L'affidamento si basa su un contratto di servizio (Service Level Agreement), che costituisce il riferimento sia per le attività del fornitore, sia per i controlli del committente.

L'aspetto del rapporto con i fornitori risulta determinante ed è importante stabilire regole precise riguardo alla tipologia di servizi che l'amministrazione chiede e alla loro qualità, che viene misurata per essere certi che quanto contrattualmente previsto corrisponda a ciò che viene effettivamente fornito.

I livelli di servizio traducono le attese qualitative dei clienti in obiettivi quantitativi misurabili, sulla base dei quali è possibile verificare il rispetto delle clausole contrattuali ed in particolare dei livelli di qualità pattuiti.

Dalla misura dei livelli di servizio è possibile derivare, secondo regole fissate nella convenzione, un giudizio sull'andamento dei servizi. I valori di riferimento, o di soglia, definiti nel manuale sono basati sull'esperienza e vanno personalizzati in relazione ai costi che l'azienda intende sostenere.

È ovvio, infatti, che a più elevati livelli di servizio corrispondano importi più alti da pagare al fornitore.

In questo documento abbiamo provato a definire non valori puntuali dei livelli di servizio ma fasce di riferimento, nell'ambito delle quali le aziende potranno scegliere quelli più confacenti con le proprie esigenze.

Le penali vanno considerate come un ulteriore strumento di governo dei contratti a disposizione del committente.

Il loro obiettivo primario non è far risparmiare in relazione ad un minore livello di

servizio ricevuto, ma segnalare scostamenti per indirizzare il fornitore verso adeguate azioni correttive a fronte di eventuali inadempienze, in modo da prevenire danni maggiori.

L'insieme dei servizi descritti e dei livelli di servizio correlati non è esaustivo. La complessità crescente del settore e la sua innovatività fanno sì che compaiano sempre nuovi servizi, altri preesistenti si aggregano, altri mutano di nome o di contenuto. Di questa fluidità sono testimonianza la varietà ed eterogeneità delle classificazioni di servizi ICT disponibili in letteratura, ma è ancora più importante l'adeguatezza dei servizi ai reali bisogni di ogni singola impresa.

L'insieme qui proposto è stato selezionato in quanto rappresentativo di una quota consistente della spesa informatica corrente per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi automatizzati complessi.

Le caratteristiche dei servizi

Secondo la normativa ISO, un servizio è "il risultato di attività svolte, sia all'interfaccia tra fornitore e cliente che all'interno dell'organizzazione del fornitore, per soddisfare le esigenze del cliente" (dalla UNI EN 29004-2 *Elementi di gestione per la qualità e del sistema qualità. Guida per i servizi*, 1994, recepimento dell'analogica norma ISO del 1991).

Per poter valutare un servizio è necessario definire con precisione e chiarezza due elementi: le esigenze del committente da soddisfare (i "**requisiti**" del servizio) e le attività che il fornitore del servizio deve eseguire per soddisfare i requisiti (le "**specifiche**" del servizio).

Il committente riconosce quindi al fornitore un prezzo per la soddisfazione dei requisiti e fissa delle conseguenze (le penali) per la loro mancata o parziale o ritardata soddisfazione.

Tali obbligazioni reciproche costituiscono un "accordo di servizio".⁴

Questo accordo è descritto, di norma, in un documento formale, il Capitolato Tecnico, che fa parte di una negoziazione formale, sancita da un Contratto.

La maggior parte dei servizi sono svolti dai fornitori in modo continuativo, senza bisogno che il committente li richieda volta per volta.

Questa tipologia è quella afferente alla **gestione** vera e propria dei sistemi informativi automatizzati.

Altri servizi sono finalizzati al **cambiamento ed al miglioramento del funzionamento** dei sistemi ed alla **ottimizzazione** del loro uso.

Un ulteriore gruppo di servizi è quello che assicura agli utenti **l'assistenza all'uso** delle componenti del sistema e risolve i problemi connessi con il loro utilizzo.

Infine, vi sono servizi svolti in maniera estemporanea o solo **su richiesta** esplicita, per risolvere determinate esigenze non prevedibili.

Esistono in letteratura diverse classificazioni dei servizi ICT, in genere tra loro non omogenee, sia per quanto riguarda i livelli di aggregazione che prevedono, sia per quanto riguarda la terminologia usata.

Anche le principali Società che svolgono attività di benchmarking hanno i propri criteri di classificazione, in genere però anch'essi abbastanza tra loro eterogenei.

A livello europeo, non specificatamente per il settore ICT, è stata pubblicata la classificazione CEE "Common Procurement Vocabulary", CPV, nella versione in lingua italiana del 1998, in vigore dal

1° gennaio 1999, dalla quale abbiamo estratto la seguente classificazione:

A) Servizi per la gestione

1. Conduzione operativa dei sistemi di elaborazione
2. Pianificazione delle elaborazioni
3. Manutenzione degli ambienti software di sistema
4. Gestione delle basi informative
5. Gestione dei sistemi di supporto alle decisioni
6. Gestione della sicurezza logica
7. Web Hosting
8. Web Housing
9. Systems & Lan Management
10. Gestione della documentazione
11. Outsourcing delle postazioni di lavoro
12. Monitoraggio dei livelli di servizio
13. Gestione delle reti di telecomunicazione
14. Servizi per l'interoperabilità

B) Servizi per il cambiamento e miglioramento

15. Gestione della configurazione e della modifica delle componenti del sistema
16. Controllo ed ottimizzazione dei sistemi di elaborazione
17. Capacity planning

C) Servizi per l'assistenza e la risoluzione dei problemi

18. Call Center di 1° livello, interno ed esterno
19. Supporto agli utenti nell'uso delle funzionalità dei sistemi di elaborazione (Call Center di 2° livello, interno ed esterno)
20. Manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa del software applicativo

D) Servizi su richiesta

21. Acquisizione e classificazione dati ed immagini
22. Archiviazione ottica
23. Direzione lavori e monitoraggio della attuazione dei contratti
24. Quality management

25. Formazione

26. Certificazione della firma digitale

Per ognuno di questi servizi reputiamo necessario, in sintonia con i bisogni dell'azienda, come primo passo verso un corretto approccio all'outsourcing, definire:

- LE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI
- LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI
- LA DESCRIZIONE DEI SERVIZI NEI CONTRATTI CON I FORNITORI

ed ottenere una SCHEDA-TIPO di descrizione dei servizi e dei livelli di servizio con:

- CONTENUTI DELLA SCHEDA TIPO
- ASPETTI SPECIFICI (DIPENDENTI DAI SINGOLI SERVIZI)
- ASPETTI COMUNI DEI LIVELLI DI SERVIZIO