

Outsourcing applicativo

Software Engineering

Agenda

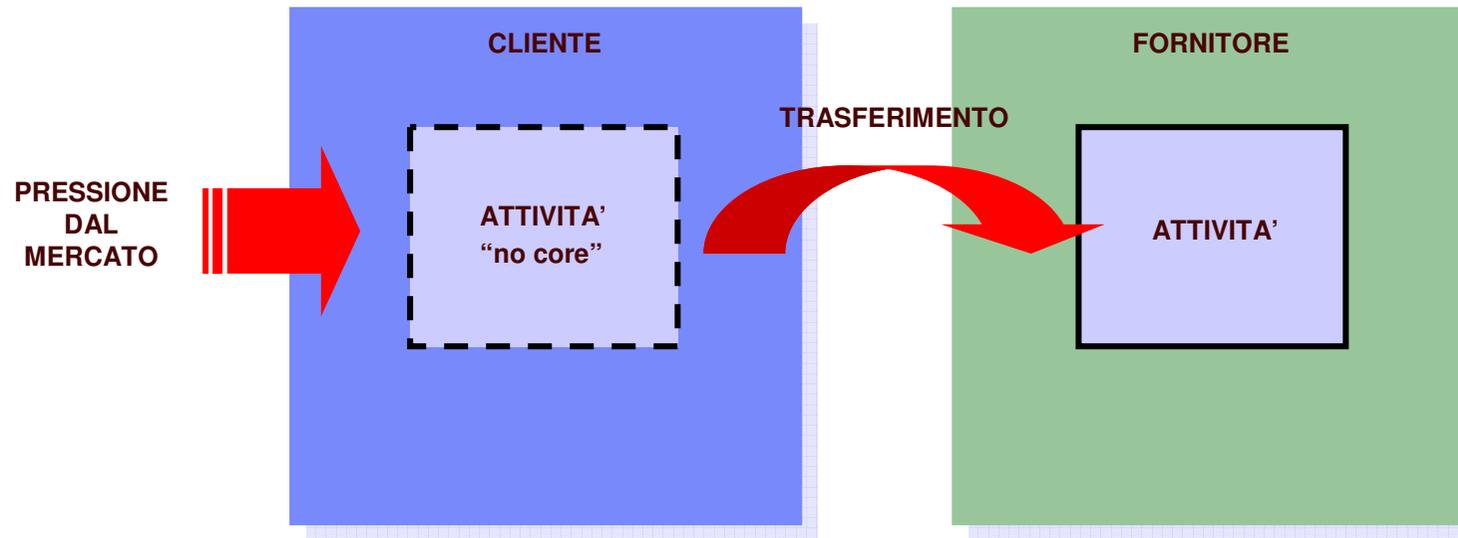
- *Scenario nel quale matura la necessità di “esternalizzare”*
- *Modalità contrattuali, ambito, livelli di servizio*
- *Modalità di governo del contratto e di erogazione dei servizi*
- *Metodologia e sistema dei processi*

Riferimenti

- *CNIPA, Linee guida per il governo dei contratti IT*



Scenario

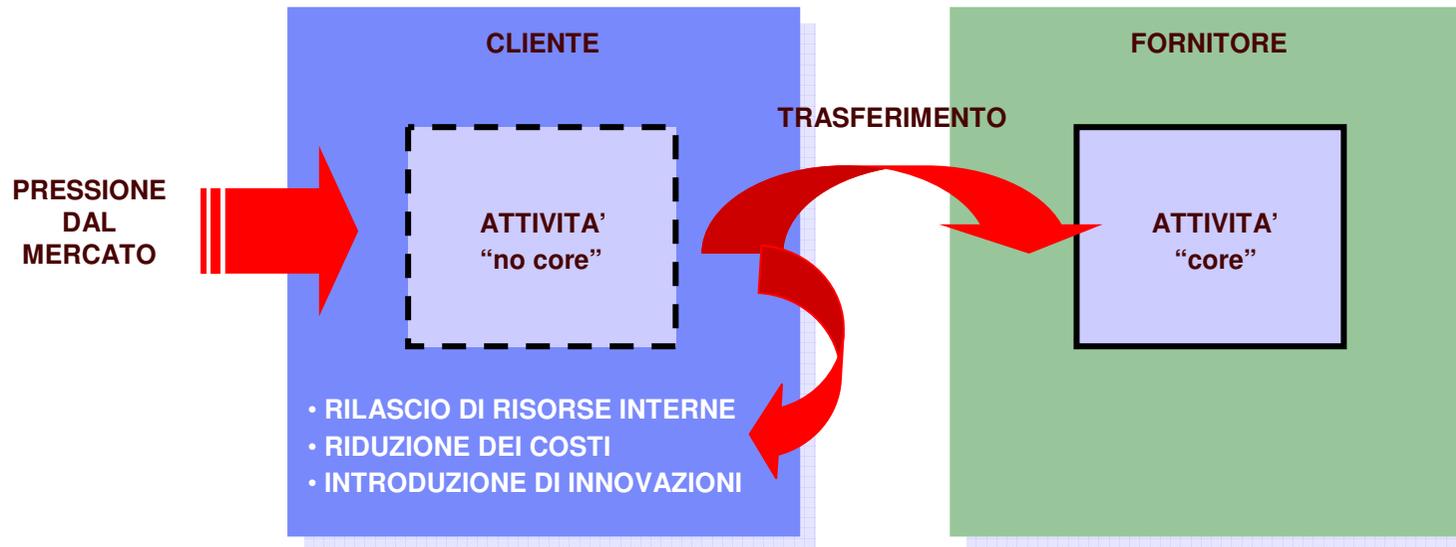


La necessità di competere in un mercato globale aggressivo ed in continua evoluzione richiede alle aziende di:

- innovarsi continuamente nei prodotti e nei servizi
- reagire ai cambiamenti con tempestività
- ridurre i costi

Le aziende reagiscono “esternalizzando” (*outsourcing*) le attività non strategiche per il loro business (*no core*) come, ad esempio, la gestione ICT

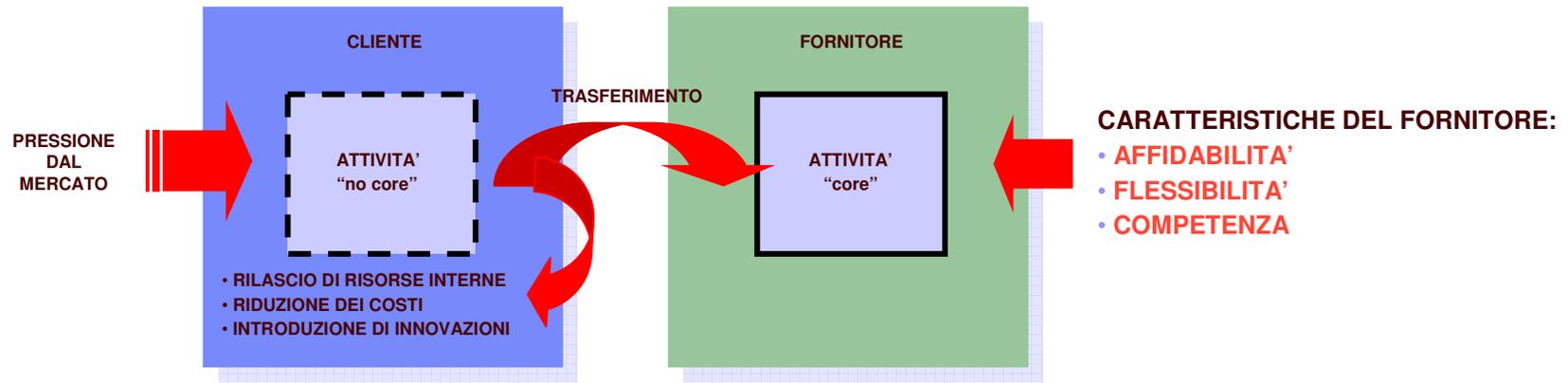
Obiettivi



L'esternalizzazione (*outsourcing*) di alcune attività non strategiche (*no core*) consente alle aziende di raggiungere obiettivi importanti come:

- **Rilasciare risorse interne** e dirottarle verso proprie attività strategiche (*core*) per il proprio business
- **Ridurre i costi** negoziando con il fornitore costi inferiori a parità di servizi erogati
- **Introdurre più rapidamente innovazioni** affidandosi a fornitori competenti per i quali l'IT è un'attività strategica (*core*)

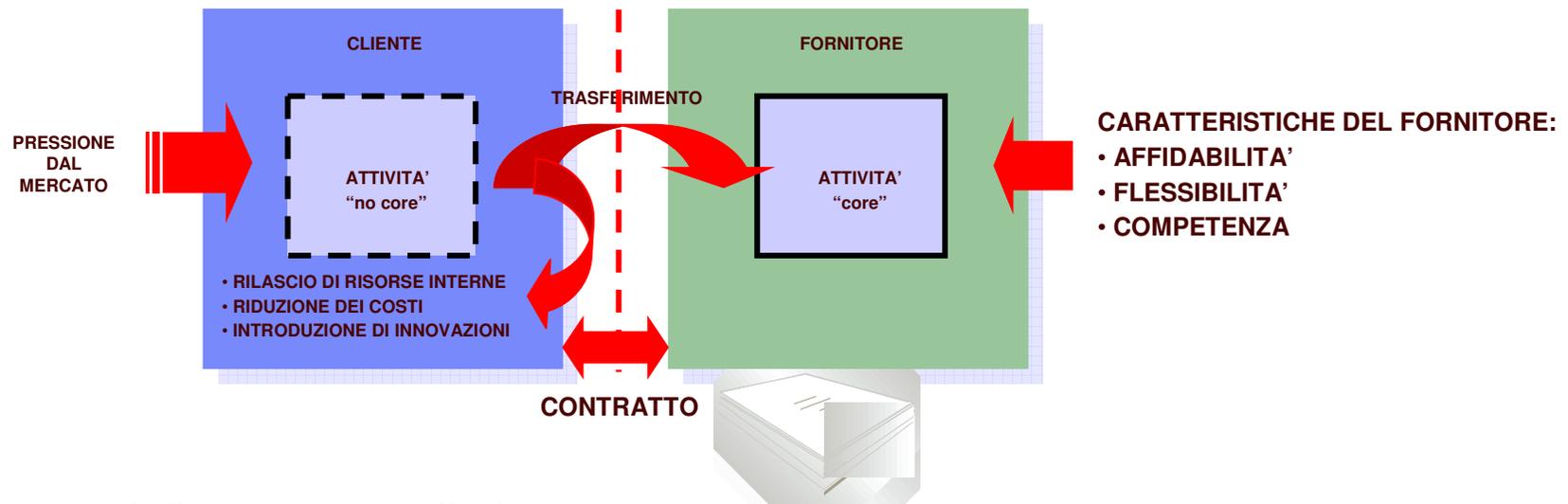
Caratteristica del fornitore (partner)



Le caratteristiche principali del fornitore devono consentire la costruzione di un rapporto di “*partnership*” e non più di tipo “cliente-fornitore”, e cioè:

- **Affidabilità**: condivisione degli obiettivi e dei rischi, rispetto degli impegni, capacità di reagire positivamente alle difficoltà che si presentano, ecc.
- **Flessibilità**: rapidità nel reagire al cambiamento, capacità di cambiare le priorità, disponibilità a modificare il numero delle risorse coinvolte (in più e/o in meno), ecc.
- **Competenza**: esperienza e competenza delle risorse coinvolte, qualità dei prodotti realizzati e dei servizi erogati, utilizzo di processi maturi e strumenti tecnologici adeguati che permettano l'efficacia e l'efficienza delle attività svolte e la riduzione dei costi, ecc.

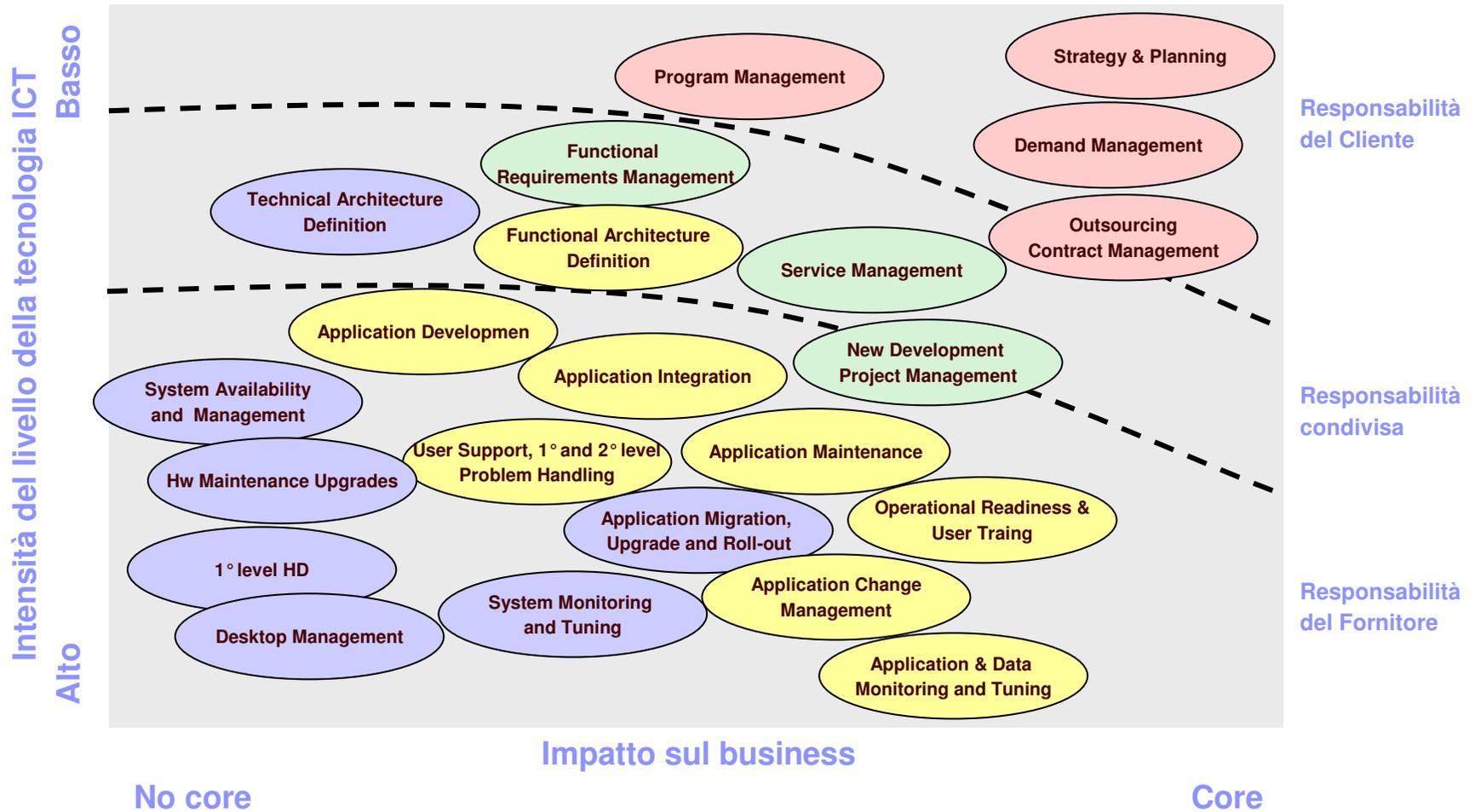
Modalità contrattuale



Le modalità contrattuali più usate sono:

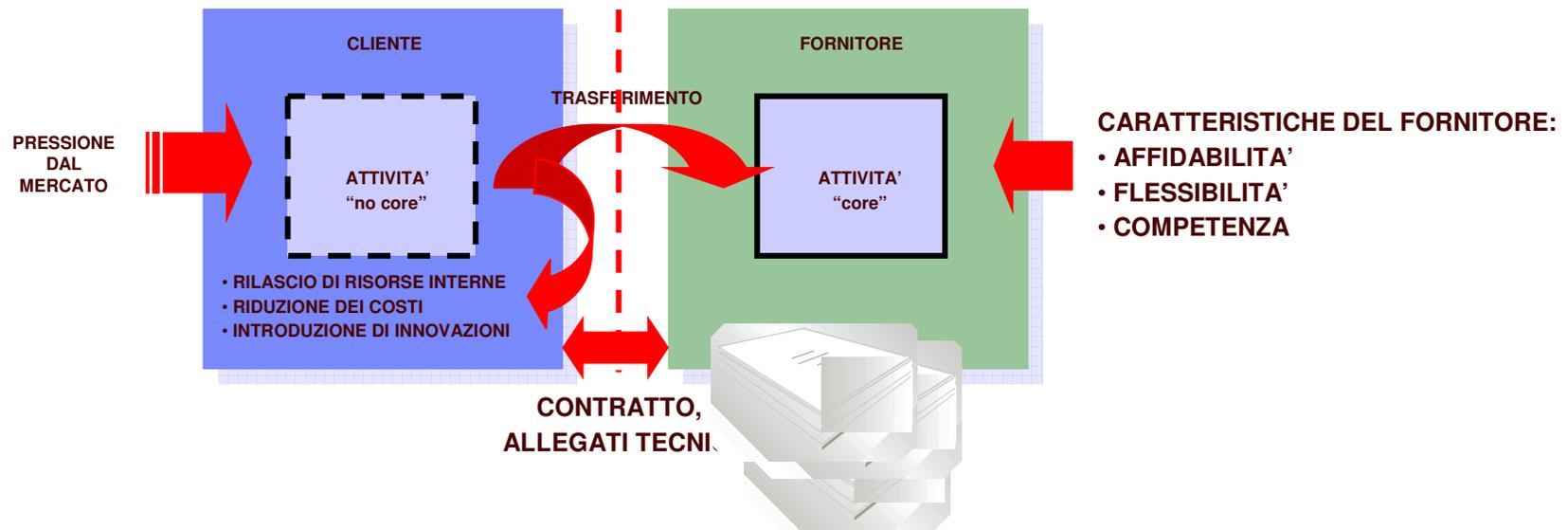
- **Outsourcing (*semplice*)**: si tratta dell'esternalizzazione di sole attività senza il trasferimento di sistemi e di risorse (persone) all'organizzazione del fornitore
- **Full Outsourcing (*Strategic Outsourcing*)**: si tratta dell'esternalizzazione di interi settori d'azienda (attività, sistemi e risorse (persone)) all'organizzazione del fornitore
- In entrambi i casi si stipula un **contratto** che prevede **canoni** e **tariffe** a fronte di **servizi** erogati secondo **livelli di qualità** stabiliti

Approccio strategico



Outsourcing applicativo

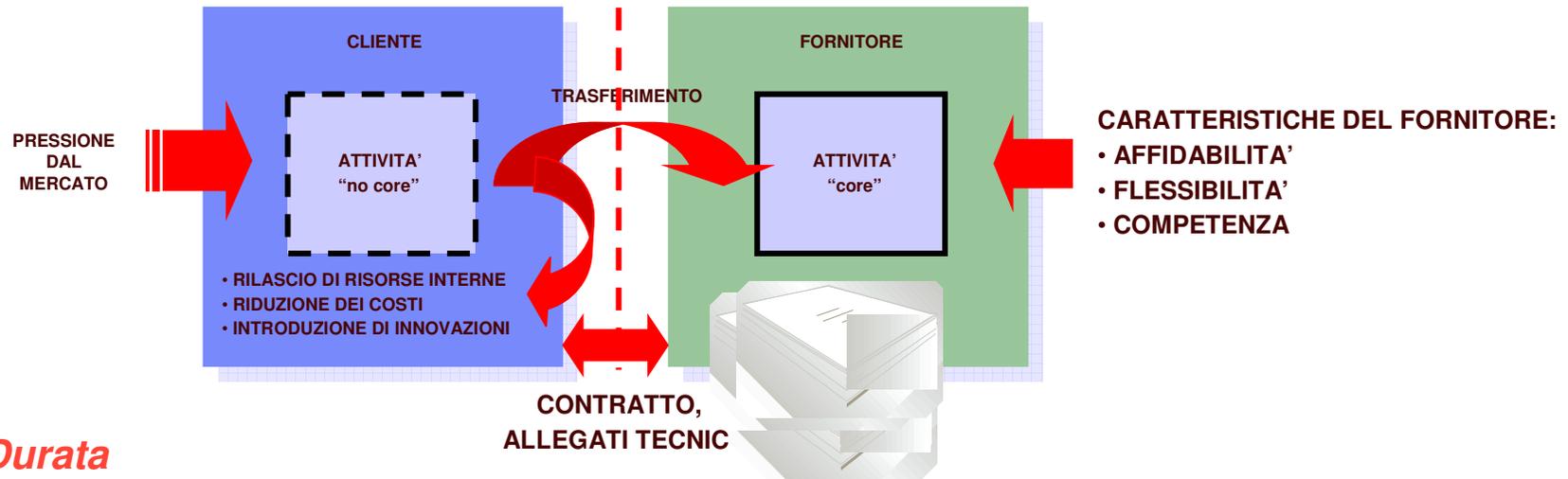
Elementi contrattuali



- **Durata:** la durata dei contratti è **pluriennale**; si va da un minimo di 2 anni ad un massimo anche di 10 anni (la durata media è di 5 anni; qualche volta rinnovabile per altri 5 anni)
- **Ambito:** definisce l'ambito di validità del contratto (i servizi da erogare, il contesto applicativo ed operativo, gli orari di servizio, i volumi, altri particolari che possano meglio identificare l'ambito oggetto del contratto)
- **Qualità:** la qualità del servizio è espressa tramite i **livelli di servizio** (indicatori e metriche), i **valori soglia** da rispettare e le relative **penali** nel caso in cui non siano raggiunti gli obiettivi qualitativi concordati

Outsourcing applicativo

Dettagli contrattuali



- **Durata**

- Data di inizio e di fine del contratto

- **Ambito**

- **Servizi previsti:**

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione evolutiva
- Nuovi sviluppi
- Gestione applicativa
- Supporto agli utenti (remoto)

- **Orario di servizio:**

- Giorni lavorativi, fasce orarie, reperibilità

Outsourcing applicativo

- **Scenario applicativo:**

- Applicazioni da gestire
- Sistemi da gestire
- Volumi (dimensioni applicative, numero di problemi da risolvere, numero di richieste di supporto da evadere, ecc.)

- **Qualità**

- Livelli di servizio (indicatori di qualità, metriche e valori soglia)
- Penali associate al non rispetto dei livelli di servizio previsti

Aspetti economici



- **Canone**

- Alcuni servizi continuativi (es.: manutenzione correttiva, supporto agli utenti, ecc.) sono rimborsati con un canone mensile
- Il canone è calcolato sulla base del numero di risorse necessarie ad erogare il servizio per i volumi stimati (es.: numero di interventi correttivi, numero di richieste di servizio, ecc.)
- In caso di scostamenti significativi saranno rinegoziati i canoni iniziali

- **Tariffa**

- Altre attività (es.: manutenzione evolutiva, sviluppo di nuove funzionalità) sono pagate in base alle dimensioni del lavoro (es.: numero di punti funzione) ed applicando una tariffa unitaria la concordata (es.: costo di un punto funzione)
- Al momento della richiesta del servizio si calcolano le dimensioni del lavoro (numero di punti funzione) e si calcola il costo applicando la tariffa stabilita dal contratto

Livelli di servizio

Indicatori della qualità dei servizi:

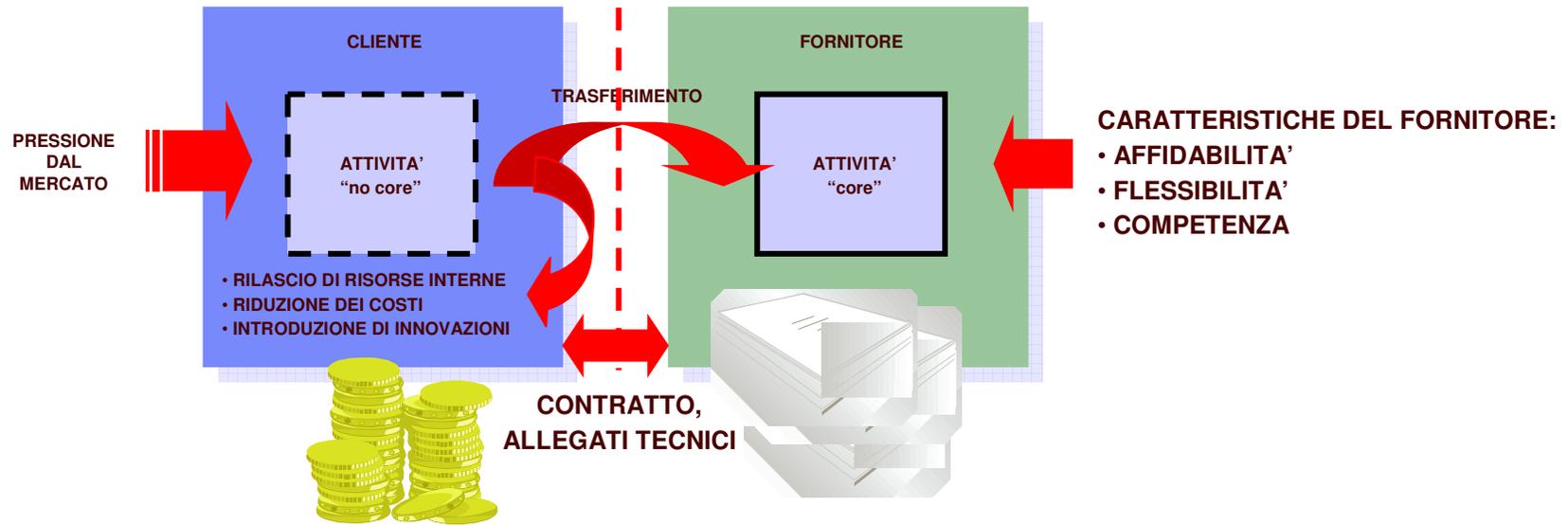
- Manutenzione correttiva:
 - Tempo di presa in carico di un problema
 - Tempo di risoluzione di un problema
 - Correttezza della risoluzione
- Manutenzione evolutiva: come “nuovi sviluppi”
- Nuovi sviluppi:
 - Rispetto dei tempi di consegna
 - Correttezza delle stime
 - Qualità dei deliverable
 - Difettosità in esercizio
- Supporto agli utenti:
 - Tempo di presa in carico della richiesta
 - Tempo di risoluzione della richiesta
 - Soddisfazione dell’utenza
- Gestione applicativa:
 - Rispetto dei piani operativi
 - Puntualità, completezza e qualità della reportistica prodotta
 - Puntualità e completezza dei Back-up / Restore
 - Livello di applicazione delle politiche di sicurezza
- altro, se necessario

ID	Indicatore	Metrica	Misurazione	Target
MC_I1	Tempo di presa in carico di un problema applicativo	$T_i = T_1 - T_0$ <p>T_0 = Tempo di segnalazione T_1 = Tempo di presa in carico</p>	$T_m = \sum T_i / N$ <p>Valore medio calcolato su tutte (N) le chiamate pervenute nel trimestre</p>	90% dei casi: 20 minuti Restante 10%: 2 ore
MC_I2	Tempo di risoluzione di un problema applicativo	$T_i = T_2 - T_1$ <p>T_2 = Tempo di risoluzione T_1 = Tempo di presa in carico</p>	$T_m = \sum T_i / N$ <p>Valore medio calcolato su tutti (N) i problemi risolti nel trimestre</p>	90% dei casi: Gravità 1: 4 ore lavorative Gravità 2: 16 ore lavorative Gravità 3: 5 giorni lavorativi Restante 10% dei casi: G1: 8 ore lavorative G2: 5 giorni lavorativi G3: 10 giorni lavorativi
	Outsourcing applicativo			

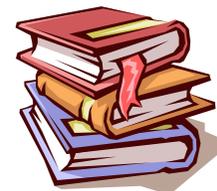
Livelli di servizio

ID	Indicatore	Metrica	Misurazione	Target
NS_I1	<p>Rispetto dei tempi di consegna</p> <p>(calcolato come ritardo percentuale rispetto alla durata dell'intervento o del progetto)</p>	<p>$Ri = (T_1 - T_0) / D$</p> <p>Ri = Ritardo percentuale T₀ = Data prevista consegna T₁ = Data effettiva consegna D = Durata dell'intervento o del progetto</p>	<p>$Rm = \sum Ri / N$</p> <p>Valore medio calcolato su tutti gli (N) interventi o progetti consegnati nel semestre</p>	<p>Rm < 5%</p>
NS_I2	<p>Correttezza delle stime</p> <p>(calcolato come scostamento percentuale delle stime a consuntivo rispetto alle stime iniziali)</p>	<p>$Si = (S_F - S_I) / S_I$</p> <p>Si = Scostamento percentuale dalla stima iniziale S_F = Stima finale (a consuntivo) S_I = Stima iniziale (a piano)</p>	<p>$Sm = \sum Si / N$</p> <p>Valore medio calcolato su tutti (N) i problemi risolti nel trimestre</p>	<p>Sm < 5%</p>
NS_I3	<p>Qualità dei deliverable</p> <p>(calcolato come numero di rilievi fatti dal cliente sui prodotti consegnati)</p>	<p>$Qi = NC_i$</p> <p>Qi = Qualità del prodotto NC_i = Numero di rilievi sul singolo prodotto di consegna</p>	<p>$Qm = \sum Qi / N$</p> <p>Valore medio calcolato su tutti (N) i prodotti consegnati nel semestre</p>	<p>Rilievi gravi: Qm <= 1 Rilievi non gravi: Qm <= 5</p>
.....				

Modalità di gestione ed erogazione dei servizi



- **Modalità di gestione**
 - Governo del contratto
 - Pianificazione e controllo delle attività
 - Monitoraggio, controllo e rendicontazione dei servizi
- **Modalità di erogazione dei servizi**
 - Organizzazione (ruoli e responsabilità)
 - Sistema dei processi
 - Strumenti a supporto

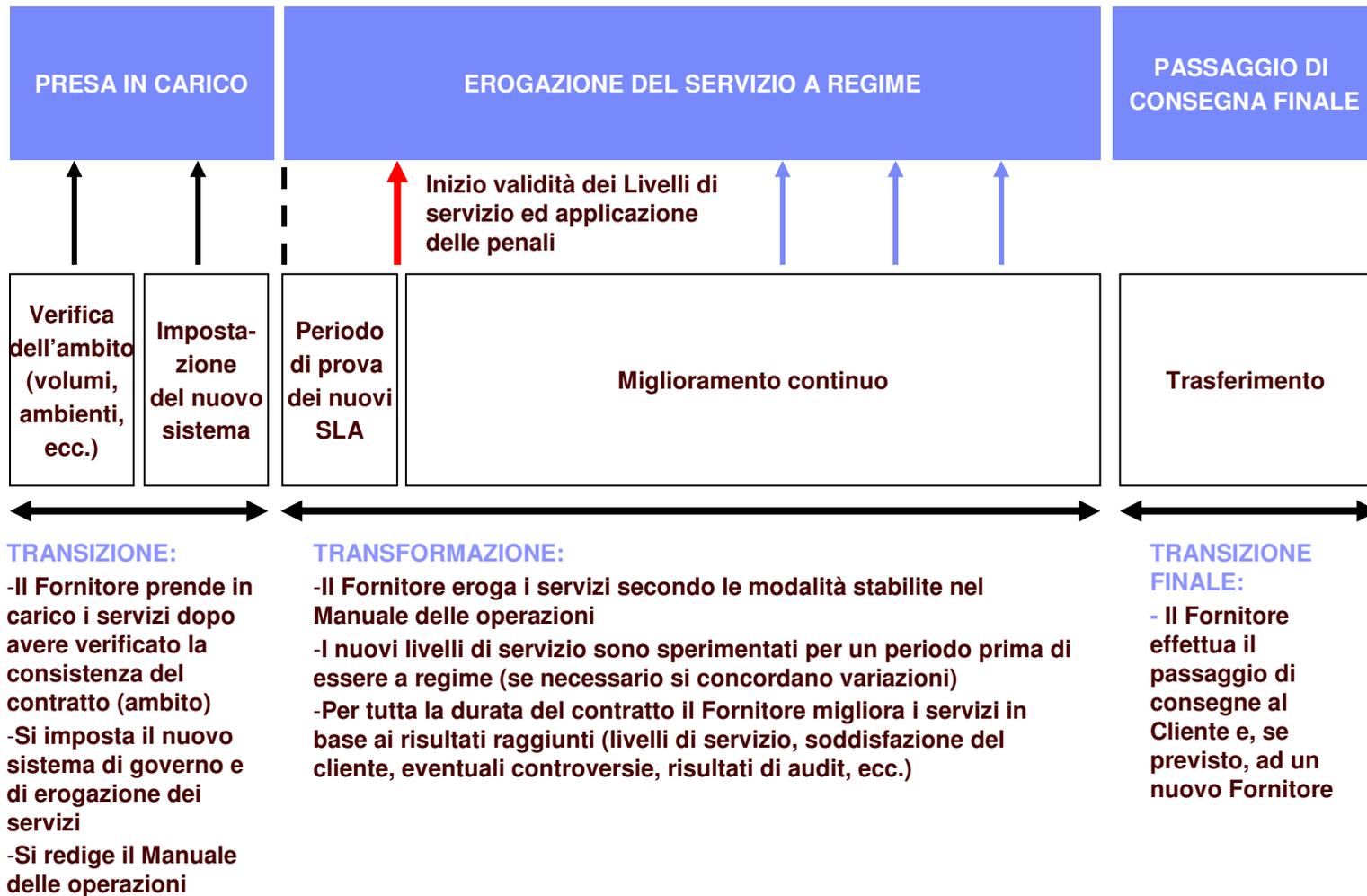


MANUALE DELLE OPERAZIONI:

- Ambito dei servizi, Livelli di servizio (SLA)
- Organizzazione (Ruoli e responsabilità)
- Processi di governo e di erogazione dei servizi
- Strumenti a supporto (Standard, Tool)

Outsourcing applicativo

Metodologia



Sistema di governo

CLIENTE | FORNITORE

LIVELLO “STRATEGICO”:

- Definizione delle strategie aziendali e impatti sull’ICT
- Revisione strategica del contratto di outsourcing
- Pianificazione strategica dell’ICT
- Gestione delle controversie (3° livello)

LIVELLO “GESTIONALE”:

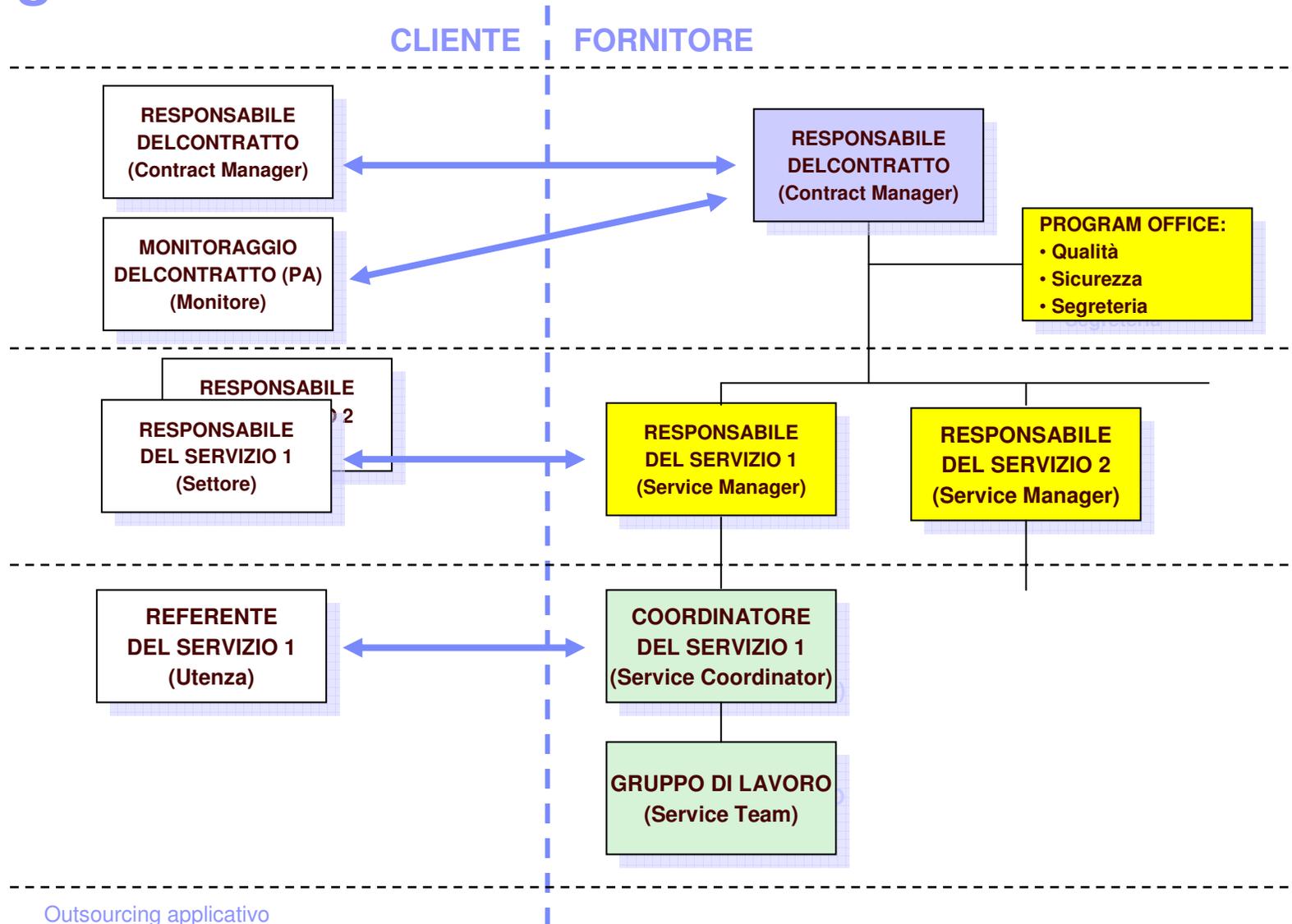
- Gestione del contratto (servizi, volumi, penali, canoni, ecc.)
- Gestione delle richieste di servizio (requisiti, fattibilità, stima dei tempi e dei costi)
- Pianificazione e controllo dei servizi (nuovi sviluppi, messa in esercizio, ecc.)
- Valutazione dei Livelli di servizio e calcolo delle penali
- Gestione delle comunicazioni (informative, documentazione, riunioni, ecc.)
- Gestione delle controversie (2° livello)
- Gestione dei rischi
- Gestione della qualità e della soddisfazione degli utenti

LIVELLO “OPERATIVO”:

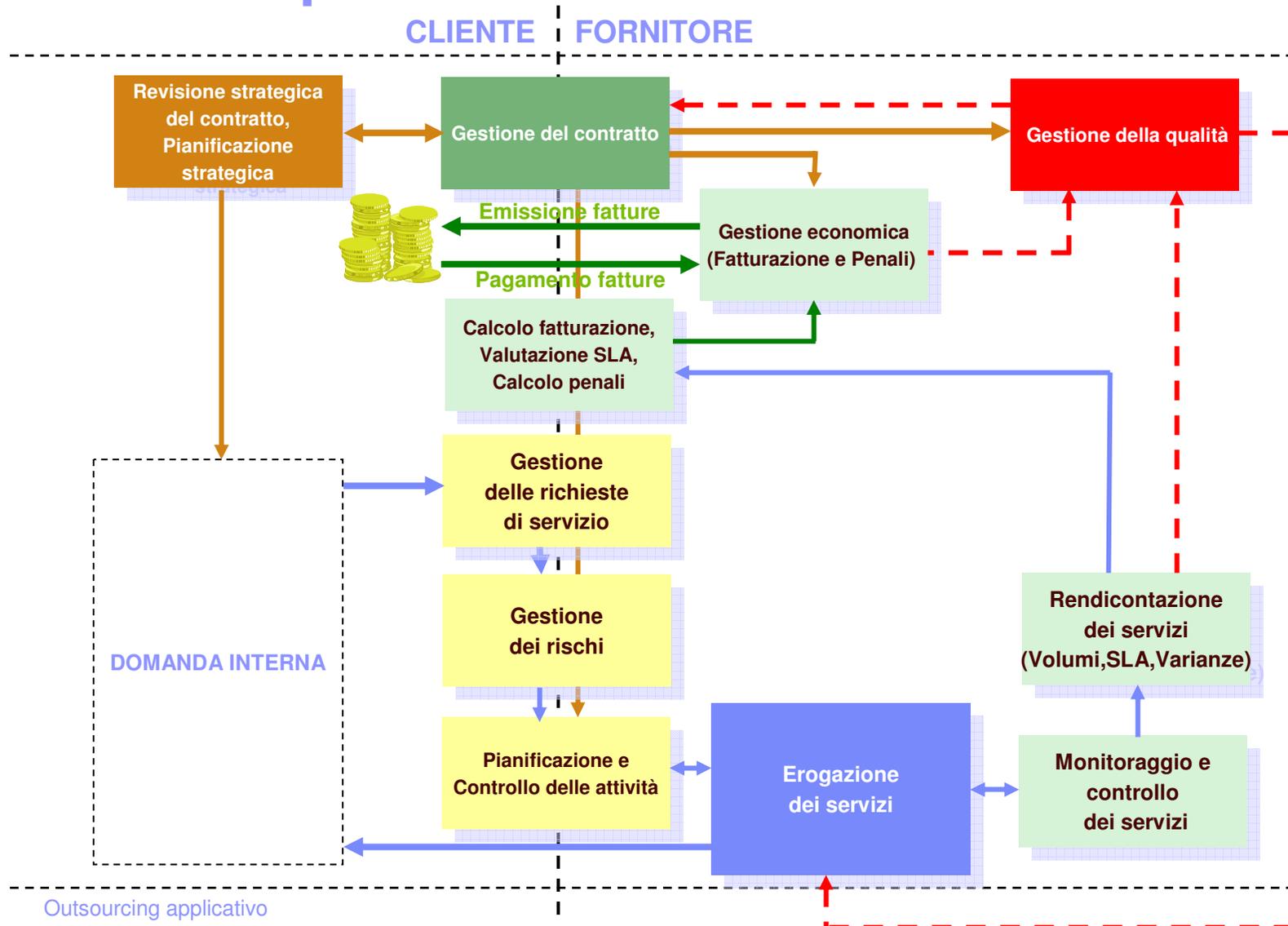
- Pianificazione operativa
- Erogazione dei servizi
- Monitoraggio e rendicontazione dei servizi (volumi, SLA, problemi e controversie, ...)
- Gestione dei problemi e delle controversie (1° livello)

Outsourcing applicativo

Organizzazione



Sistema dei processi



Gestione delle controversie e processo di escalation

