

## ASSISTENZA ENTERPRISE

L'**Assistenza di Aruba Enterprise** è il servizio di assistenza ideato per venire incontro alle esigenze delle diverse realtà aziendali, dalle più snelle alle più strutturate, che necessitano di elevati standard di supporto per la gestione dei servizi acquistati. È erogato in armonia con le **linee guida ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) con lo scopo di garantire al cliente i massimi livelli di qualità ed efficacia nella gestione dei processi di riferimento.

Rappresenta il Single Point Of Contact del cliente verso Aruba, sia per tematiche tecniche che amministrative; governa e guida l'utilizzatore finale nei principali processi che caratterizzano la fase di postvendita, come:

**Incident Management**, che si pone l'obiettivo di ripristinare la normale operatività del servizio il più velocemente possibile, assicurando il mantenimento dei migliori livelli di servizio e disponibilità. Il processo di Incident Management si applica a ogni evento causato dal comportamento anomalo di uno o più elementi direttamente sotto la gestione di Aruba.

**Service Request Management**, che permette di governare 3 servizi distinti relativi ad altrettante tipologie di richieste da parte del cliente.

- **Service request fulfillment** | Pianificazione e implementazione di una *service request* presente nel catalogo standard dei servizi acquistati, presenti all'interno del cruscotto personalizzato del portale di Service Desk.
- **Information request** | Una generica richiesta di informazioni.
- **Access request** | Richiesta di accesso a specifiche risorse (servizi, dati, facility) in base a profili autorizzativi concordati.

**Change Management**, che ha lo scopo di assicurare che i cambiamenti (aggiunta, modifica o rimozione) a un servizio (o a una delle sue componenti) siano registrati, valutati, autorizzati, messi in priorità, pianificati, testati, implementati e documentati in modo controllato.

**Problem Management**, che ha l'obiettivo di identificare la *root cause* degli incidenti e avviare azioni volte a migliorare e correggere la situazione. Il processo di Problem Management è inoltre responsabile di assicurare che la risoluzione sia implementata attraverso le appropriate procedure di controllo.

## COME FUNZIONA

L'accesso al servizio, garantito in 24x7, è riservato ai soli referenti del cliente, tramite accesso autenticato e nominale. Il canale di accesso privilegiato è il portale di TroubleTicketing, customizzato per gli specifici servizi del singolo cliente, con il quale è agevole governare la totalità dei processi di assistenza, lo scambio di documenti ed informazioni e conservare lo storico delle comunicazioni. Sono altresì disponibili il canale telefonico, inbound, principalmente per segnalazioni di incident ed escalation, e il canale e-mail, focalizzato però in una piccola parte dei processi di assistenza.

L'organizzazione si articola su più livelli, ciascuno con ruoli e responsabilità ben definite.

**I LIVELLO:** È la principale interfaccia con il cliente durante l'intero ciclo di vita del ticket, dalla presa in carico della richiesta, alla classificazione ed eventuale escalation fino alla risoluzione e chiusura. La figura professionale di uno specialista del primo livello prevede competenze tecniche ed esperienza tali da permettere la risoluzione, anche al primo contatto, delle casistiche più frequenti e di basso/medio impatto.

**II LIVELLO:** Attivato direttamente dal primo livello a fronte di un processo di *escalation*, è formato da un team di specialisti altamente qualificato in grado di analizzare anche le problematiche più complesse. È responsabile del ripristino del servizio, oltre che, eventualmente, di innescare il processo di Problem Management. Nei casi in cui sia richiesto il supporto esterno del fornitore del prodotto SW/HW interessato, il secondo livello ne gestisce l'ingaggio e il coordinamento. Infine, si interfaccia con il primo livello per ogni aggiornamento sia necessario comunicare al cliente.

**INCIDENT MANAGER:** Attivato direttamente dal primo livello in caso di malfunzionamenti critici, è responsabile della gestione aziendale dell'*incident*, innescando, se necessario, le procedure di escalation predefinite. È inoltre responsabile della gestione delle comunicazioni e degli update periodici con il cliente. È una figura compresa ed indispensabile per tutti i clienti Enterprise e Premium.

## DEFINIZIONI

<b>Incident</b>	Viene definito <i>incident</i> un evento causato dal comportamento anomalo di uno o più elementi direttamente sotto la gestione Aruba
<b>Impatto</b>	Entità dell'effetto negativo <i>dell'incident</i> rispetto ai perimetri erogati da Aruba sui processi di business (es. numero di utenti nell'impossibilità di svolgere le proprie mansioni, danni alla reputazione del brand, mancate opportunità di vendita, ecc.)
<b>Urgenza</b>	Rilevanza aziendale del processo di business impattato dal disservizio (es. processi produttivi o logistici particolarmente sensibili ai ritardi, attività in prossimità di scadenze inderogabili, utenze "VIP", ecc.)
<b>SLA</b>	Acronimo di Service Level Agreement; è la metrica di servizio che Aruba si impegna a rispettare nei confronti del cliente
<b>Presa in carico</b>	Processo di formale conferma della ricezione della segnalazione, verifica della titolarità all'apertura e dell'ambito generale di competenza della segnalazione, effettuato dal personale e strumenti del primo livello.
<b>Triage</b>	Processo di validazione della criticità della richiesta e della presenza delle prime informazioni necessarie per l'inizio delle attività di analisi.
<b>First Technical Contact</b>	Contatto da parte del personale tecnico per i primi chiarimenti e analisi delle informazioni raccolte e disponibili.
<b>Orario Lavorativo</b>	09:00 – 18:00 Lun-Ven, escluse festività nazionali
<b>NBD</b>	Next Business Day
<b>BE</b>	Best Effort

## PROCESSI DI MANAGEMENT

### INCIDENT MANAGEMENT

<b>Attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrazione dell'incidente</li> <li>- Classificazione dell'incidente e supporto iniziale, anche con ricerca di casistiche analoghe (Knowledge Base)</li> <li>- Analisi e diagnosi dell'incidente, con eventuale escalation al secondo livello e ingaggio dell'<i>incident manager</i></li> <li>- Soluzione e ripristino</li> <li>- Chiusura dell'incidente, congiuntamente con il cliente</li> <li>- Eventuale innesco del processo di Problem Management</li> </ul>
-----------------	---

#### Classificazione *incident*

URGENZA IMPATTO	MASSIMA	ALTA	MEDIA	BASSA
Esteso	Critica	Critica	Alta	Bassa
Significativo	Critica	Alta	Media	Bassa
Moderato	Alta	Alta	Media	Bassa
Minore	Alta	Media	Media	Bassa

La priorità di un *incident* viene definita secondo la matrice urgenza/impatto compilata dal cliente. In generale, la priorità deve rispettare le seguenti generiche descrizioni.

**Critica** | Il servizio primario è interrotto; elementi critici per il funzionamento della soluzione sono totalmente indisponibili; il disservizio è comune a tutti gli utilizzatori del servizio.

**Alta** | Le prestazioni del servizio sono fortemente degradate e/o le funzionalità a supporto di processi critici sono parzialmente indisponibili; il disservizio impatta una percentuale significativa degli utenti destinatari del servizio; il disservizio impatta servizi non vitali.

**Media** | Si è verificato un degrado moderato delle prestazioni del servizio che non provoca significative ricadute sui processi aziendali.

**Bassa** | Si sono presentate anomalie circoscritte su funzionalità di minore rilievo che tuttavia necessitano di interventi di fixing.

I tempi di gestione dell'incident, diversi a seconda della criticità, sono riportati nei paragrafi successivi. Oltre a quegli indicatori, Aruba garantisce un aggiornamento costante del cliente, in modalità telefonica o tramite tool, per tutto il periodo dalla definizione dell'action plan fino alla implementazione del piano o alla risoluzione. Gli aggiornamenti sono solitamente concordati, ma prevedono normalmente un aggiornamento orario per i critici, ogni 4h (2h per premium) per gli alti e giornalieri per le segnalazioni medie.

## SERVICE REQUEST MANAGEMENT

<b>Attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creazione di una <i>Service request</i> da un elenco predefinito di richieste, disponibili a seconda del servizio acquistato. La richiesta del cliente viene registrata e arricchita con informazioni quali priorità e, ove applicabile, pianificazione</li> <li>- In base alla tipologia di servizio oggetto della <i>Request</i>, viene ingaggiato un team competente per i chiarimenti di eventuali dettagli operativi e schedulazione.</li> </ul> <p>Per le richieste eseguite, il team di competenza richiede la verifica che quanto realizzato soddisfi pienamente lo scopo e chiude la richiesta.</p>
<b>Classificazione Service Request</b>	Può essere classificata "urgente" solo una Service Request atta a prevenire un incident critico.
<b>Richieste incluse</b>	Per ogni servizio fa fede quanto riportato nella relativa scheda prodotto o allegato tecnico

## CHANGE MANAGEMENT

<b>Attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creazione di una <i>request for change</i> (RFC): la richiesta del cliente viene registrata e arricchita con informazioni quali priorità, autorizzazione, stato dell'implementazione, revisione.</li> <li>- In base alla tipologia di servizio oggetto della <i>change</i>, viene ingaggiato un team competente per formulare un giudizio di conformità e di fattibilità, assegnarle una priorità, proporre una eventuale quantificazione economica in base all'entità della <i>change</i>.</li> <li>- Viene sottoposto ad accettazione sia il piano tecnico di implementazione che l'eventuale proposta economica.</li> <li>- Per le richieste autorizzate, il team di competenza coordina e sovrintende la fase di implementazione e verifica che quanto realizzato soddisfi pienamente lo scopo.</li> </ul>
<b>Richieste incluse</b>	Per ogni servizio fa fede quanto riportato nella relativa scheda prodotto o allegato tecnico.

## PROBLEM MANAGEMENT

<b>Attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrazione del <i>problem</i>.</li> <li>- Classificazione e prioritizzazione del <i>problem</i>.</li> <li>- Analisi e diagnosi del <i>problem</i>, anche con ricerca di casistiche analoghe (<i>knowledge error database</i>).</li> <li>- Soluzione e chiusura.</li> </ul>
-----------------	--

## CARATTERISTICHE TECNICO – FUNZIONALI

<b>Modello di servizio</b>	ISO/IEC 20000
<b>Certificazioni disponibili</b>	ISO 9001:2015; ISO 27001:2013 <a href="https://www.datacenter.it/certificazioni-aruba.aspx">https://www.datacenter.it/certificazioni-aruba.aspx</a>
<b>Accesso al servizio</b>	Attraverso il portale di Service Desk, chiamata telefonica o email

## OPZIONI ASSISTENZA

Al fine di meglio declinare le caratteristiche del servizio di assistenza, sono definiti 4 livelli, caratterizzati da servizi e SLA crescenti:

- Small Enterprise;
- Enterprise;
- Enterprise Plus;
- Premium.

Ogni cliente può beneficiare della migliore opzione a seconda della complessità del perimetro di servizio e della propria organizzazione. I tempi indicati sono da considerarsi in Orario Lavorativo, se non diversamente specificato.

			Small Enterprise	Enterprise	Enterprise Plus	Premium
Incident SLA	Critical	Presa in carico	2h	10m solari	10m solari	10m solari
		Triage	N/A	30m solari		
		Technical contact	N/A	2h solari	30m solari	30m solari
		Risoluzione o definizione di action plan	BE	4h solari	2h solari	2h solari
	High	Presa in carico	4h	20m	20m	20m
		Triage	N/A	1,5h	1h	1h
		Technical contact	N/A	3h	2h	2h
		Risoluzione o definizione di action plan	BE	8h	6h	6h
	Media	Presa in carico	8h	1h	1h	1h
		Risoluzione o definizione di action plan	BE	16h	12h	12h
Service Request SLA	Urgente	Presa in carico	N/A	N/A	N/A	N/A
		Esecuzione (o inizio attività)	N/A	4h	4h solari	4h solari
	Normale	Presa in carico	8h	1h	1h	1h
		Esecuzione (o inizio attività)	BE	NBD	NBD	NBD
Change Request		inizio attività di analisi	N/A	NBD	NBD	NBD
Reportistica		produzione reportistica su processi di assistenza.	Basic, a richiesta (max 1/y)	Invio a richiesta, su SLA (max 2/y)	Invio a richiesta, su SLA (max 2/y)	Invio a richiesta su SLA
Accesso all'assistenza	Ticketing Tool	Utenza nominale	y	y	y	y
		Funzione di collaborazione: visibilità condivisa delle segnalazioni	N/A	y	y	y
		Profilazione grant per singolo utente (su tipologia di richiesta – tasti)	N/A	y	y	y
	Canale telefonico (incident, information)		y	y	y	y
	Canale mail*		N/A	y	y	y
Service Management	Riferimento nominale (telefonico, mail), in orario lavorativo, di un service manager per eventuale escalation su Incident Critical e Service Request Urgenti.		N/A	N/A	y	y
	Path di escalation interno privilegiato per ottimizzare i tempi di risposta e gli SLA		N/A	N/A	y	y
	Produzione di incident report per incidenti critical customizzato sulla specifica realtà del cliente		N/A	N/A	y	y
	Presentazione reportistica KPI e SLA in stati servizio periodici.		N/A	N/A	N/A	y
	Reportistica custom a richiesta (max 3)		N/A	N/A	N/A	y
	Tracking azioni di Continuous Service Improvement		N/A	N/A	N/A	y
	Interfaccia di coordinamento per eventuale accesso ai reparti tecnici e di competenza interni Aruba		N/A	N/A	N/A	y
	Interfaccia per la gestione di tematiche di servizio complesse		N/A	N/A	N/A	y

## Assistenza Cloud Top Enterprise

In aggiunta ai suddetti livelli di assistenza, è possibile attivare il servizio di **Assistenza Cloud Top Enterprise** ideato per soddisfare le esigenze di clienti dalle alte competenze tecniche che, per il perimetro dei servizi cloud<sup>i</sup>, necessitano di un riferimento tecnico diretto, nominale e prioritario del secondo livello Aruba, in modo da massimizzare l'esperienza di utilizzo dei nostri servizi, essere sempre allineati e consigliati sui prodotti più adatti allo specifico contesto e guidati all'uso delle nostre tecnologie nell'implementazione dei propri progetti. Il referente tecnico è una figura con elevata specializzazione rispetto ai servizi cloud Aruba che interviene in prima persona sui sistemi nell'ambito dei processi di incident, problem, change e service request management, come meglio dettagliato nel seguito del presente paragrafo. In sede di attivazione del servizio verrà comunicato al cliente il nominativo di tale referente che diventerà l'interlocutore per tutte le necessità di servizio.

In questa configurazione, quindi, il cliente continua ad interagire con Aruba mediante strumenti e SLA dell'assistenza acquistata, ma avrà a disposizione una figura nominale e dedicata nella gestione del suo ambiente Cloud che porterà valore addizionale nei processi di:

**INCIDENT MANAGEMENT:** gestione delle segnalazioni direttamente affidate al tecnico nominale e dedicato di secondo livello, in modo da avere:

- Technical contact in tempi estremamente ristretti, da una persona nominale e formata e con conoscenza dello specifico ambiente del cliente, anche ingaggiabile direttamente da parte del cliente per troubleshooting congiunto;
- SLA di risoluzione avanzati.

**SERVICE REQUEST MANAGEMENT:** esecuzione prioritaria delle standard request, effettuata dal personale di riferimento.

**CHANGE MANAGEMENT:** analisi prioritaria e contestualizzata all'ambiente del cliente.

**PROBLEM MANAGEMENT, CAPACITY PLANNING AND TUNING:** analisi periodiche trimestrali dell'ambiente cliente, con identificazione dei problemi ricorrenti, revisione del dimensionamento dell'ambiente ed eventuali tuning.

**SUPPORTO CONSULENZIALE:** a supporto dei progetti cliente o della migliore configurazione dei prodotti Aruba, con anche periodici (annuali) aggiornamenti sulla roadmap di sviluppo nuovi prodotti ed eventuali ambiti di improvement nel contesto cliente.

**CUSTOMER COMMUNICATION MANAGEMENT:** comunicazioni operative proattive customizzate sullo specifico contesto cliente.

L'accesso al servizio segue tutti i canali e strumenti previsti per l'assistenza standard: le richieste, specialmente quelle dispositive, devono essere tracciate mediante strumenti di ticketing, ma possono essere gestite e coordinate mediante comunicazione diretta con il proprio referente tecnico.

A seguito dell'apertura della richiesta tramite i suddetti canali, in orario lavorativo il referente tecnico sarà a supporto. In caso di assenza/indisponibilità della persona nominalmente assegnata, le attività (incident management in primis) verranno assegnate ad una figura tecnicamente equivalente.

Tutte le richieste di servizio afferenti al perimetro tecnico cloud Aruba verranno analizzate e supervisionate dal referente tecnico identificato e, nei limiti dei privilegi in possesso, anche eseguite.

Si riportano di seguito i servizi e SLA associati all'Assistenza Cloud Top Enterprise:

			Cloud - Top Enterprise
<b>Incident management in ambito tecnico cloud - SLA</b>	Critico	Presa in carico	10m solari
		Triage	30m solari
		Technical contact	
		Risoluzione o definizione di action plan	2h solari
	Alto	Presa in carico	20m
		Triage	1h
		Technical contact	2h
		Risoluzione o definizione di action plan	6h
	Medio	Presa in carico	1h
		Risoluzione o definizione di action plan	12h
	Basso	Presa in carico	1h
		Risoluzione o definizione di action plan	BE
<b>Service Request management in ambito tecnico cloud - SLA</b>	Urgente	Presa in carico	10m
		Esecuzione (o inizio attività)	2h
	Normale	Presa in carico	1h
		Esecuzione (o inizio attività)	4h
<b>Change Request/ delivery Request management in ambito tecnico cloud</b>	Inizio attività di analisi		4h

Customer management in ambito tecnico cloud	Comunicazioni operative analizzate e interpretate nello specifico contesto.	y
Technical Management in ambito tecnico cloud	Riferimento nominale (telefonico, mail), in orario lavorativo, di un tecnico di secondo livello per eventuale troubleshooting congiunto.	y
	Path di escalation interno privilegiato per ottimizzare i tempi di risposta e gli SLA, con ricaduta diretta sul sistemista assegnato.	y
	Produzione periodica ed eventuale presentazione dei principali indicatori tecnici dell'ambiente	trimestrale
	Tracking azioni di Continuous Service Improvement tecnico	y
	Supporto consulenziale sui nuovi prodotti Aruba ed eventuali ambiti di utilizzo nel contesto cliente	y
	Supporto consulenziale ad iniziative progettuali sulle funzionalità e customizzazione degli strumenti Aruba	y

## SERVIZI CORRELATI

Tutti i servizi per i quali è prevista o è possibile richiedere/sottoscrivere la gestione (Managed Services).

## ESCLUSIONI E NOTE

Ogni attività non esplicitamente indicata nella presente scheda è da ritenersi **non inclusa** nell'ambito dei servizi di assistenza e gestione offerti.

Il servizio di Assistenza Cloud TOP Enterprise copre esplicitamente solo aspetti tecnici relativi al funzionamento dei prodotti cloud<sup>i</sup> più soprae la sua attivazione richiede, come prerequisito, l'acquisto del servizio di Assistenza Enterprise (livello Small Enterprise, Enterprise, Enterprise Plus o Premium).

<sup>i</sup> Il perimetro di applicabilità del servizio di Assistenza Cloud Top Enterprise include i servizi elencati nel listino Cloud, disponibile in Area Clienti.