

HPE Managed Services come parte di GreenLake Flex Solutions

1. Panoramica della descrizione del servizio

Come parte di GreenLake Flex Solutions, HPE Managed Services fornisce un servizio di infrastruttura remota e monitoraggio, gestione e ottimizzazione delle applicazioni conforme agli standard di settore per i principi e i processi di IT Service Management. HPE Managed Services combina le best practice di HPE con l'utilizzo di tool HPE che offrono servizi di automazione per l'onboarding e la gestione da remoto delle tecnologie da supportare, come descritto più nel dettaglio nella presente descrizione del servizio.

Le seguenti descrizioni fanno riferimento alle attività fornite:

- **Monitoraggio:** monitoraggio di base, verifiche dell'integrità, generazione di report ed escalation di eventi
- **Funzionamento:** rimedi standard, gestione degli incidenti, change management, backup e ripristino
- **Amministrazione:** analisi delle cause scatenanti, gestione dei problemi, gestione delle prestazioni, della capacità e della disponibilità
- **Ottimizzazione:** consigli specifici in base al contesto per il miglioramento dell'ambiente al fine di soddisfare le esigenze aziendali e IT in maniera più completa

Ulteriori dettagli sulle specifiche attività per tipo di sistema sono disponibili nella sezione "Operazioni di sistema e attività di amministrazione HPE Managed Services" dello Statement of Work di HPE aaS ("SOW").

Ai sensi della presente descrizione del servizio, HPE Managed Services è disponibile per essere inserito in conformità con uno Statement of Work e non può essere acquistato separatamente. Tutti i termini definiti utilizzati nella presente descrizione del servizio hanno il significato attribuito loro nel presente documento, nei Termini di HPE as-a-service per i clienti, nella descrizione del servizio HPE aaS Flex Solutions oppure nello Statement of Work concordato dalle parti.

2. Descrizione del servizio Caratteristiche principali del servizio

2.1 Implementazione del Servizio:

HPE impiega un approccio a fasi per l'implementazione di HPE Managed Service. Oltre alle responsabilità del Cliente stabilite nella presente descrizione del servizio, HPE e il Cliente concorderanno reciprocamente le attività necessarie, insieme ai proprietari e alle tempistiche per consentire ad HPE di fornire il Servizio gestito. Tali attività saranno gestite come un progetto distinto (di seguito denominato progetto di implementazione) costituito da fasi separate e flussi di lavoro correlati che devono essere completati prima che possa iniziare la fornitura dei servizi in corso. Le tempistiche e le attività di ogni fase, inclusi i criteri di accettazione concordati dalle parti per tali fasi così come descritti nel presente documento, saranno descritti in un piano del Progetto di implementazione. Il periodo di implementazione varierà a seconda dei Sistemi che rientrano nell'ambito del progetto e verrà definito all'interno del piano del Progetto di implementazione. Prima dell'avvio del Progetto di implementazione, il Cliente deve soddisfare i seguenti requisiti:

- il Cliente è tenuto a fornire una Progettazione dei servizi di alto livello (HLSD) con i dettagli della Soluzione, includendo tutte le informazioni richieste da HPE, ad esempio topologia e configurazione della Soluzione
- il Cliente è tenuto a garantire l'accesso ai Sistemi da parte di HPE
- ulteriori ipotesi specifiche relative al Progetto di implementazione sono riportate nella sezione "Responsabilità principali del Cliente"

Le seguenti descrizioni si riferiscono al Progetto di implementazione, inclusi gli eventuali processi di accettazione applicabili:

Accettazione delle fasi del Progetto di implementazione: Il piano del Progetto di implementazione dovrà definire e descrivere l'accettazione di obiettivi concordati dalle parti limitatamente alle tre tappe principali di accettazione per il Progetto di implementazione, che avverranno seguendo le seguenti fasi:

- Al termine della fase di verifica congiunta, avverrà l'accettazione dell'idoneità della Soluzione per cui viene effettuata la fornitura del servizio gestito da parte di HPE. Il processo di accettazione e i criteri oggettivi di accettazione dovranno includere la convalida della Soluzione, che deve soddisfare i requisiti descritti nella [sezione 12](#) "Responsabilità principali del Cliente". I criteri oggettivi su cui si basa l'accettazione della fase di verifica congiunta sono definiti "criteri di accettazione dell'infrastruttura"
- al termine della fase di accettazione nelle operazioni, i criteri oggettivi di accettazione della Soluzione nelle operazioni si baseranno su una serie di test eseguiti sui tool e sui processi implementati all'interno dei singoli flussi di lavoro
- al termine della fase di operazioni SLO e chiusura, avverrà l'accettazione definitiva. Le parti concorderanno i criteri oggettivi di accettazione per convalidare l'implementazione e l'operatività di tutti i processi e i tool che consentono a HPE di gestire la Soluzione. I criteri su cui si basa l'accettazione definitiva sono definiti "criteri di accettazione del progetto"

2.1.1 Fase di preparazione:

Nella fase di preparazione, HPE collaborerà con il Cliente per definire l'ambito, le attività e le tempistiche specifiche del Progetto di implementazione, che verranno documentati nel piano del Progetto di implementazione. Le parti concorderanno e istituiranno i team di progetto e un comitato direttivo e in seguito si terrà una riunione iniziale per avviare la pianificazione dettagliata.

Le fasi che seguono la fase di preparazione si susseguiranno nell'ordine seguente, ad eccezione del flusso di lavoro sulla connettività.

2.1.2 Verifica congiunta:

In questa fase HPE, di comune accordo con il Cliente, controlla e convalida tutte le ipotesi. Verranno inoltre valutati e verificati tutti i Sistemi e i relativi processi sulla base dei seguenti aspetti:

- **Verifica dei sistemi:** informazioni su quantità, modello, tipo e Configuration Management Database (CMDB)
- verifica dell'idoneità delle configurazioni del Sistema con riferimento agli obiettivi SLO
- verifica dell'accessibilità, dell'aggiornamento, della presenza delle funzionalità di sicurezza richieste e della documentazione dei Sistemi
- verifica della stipula dei contratti di supporto/manutenzione richiesti per i Sistemi
- verifica della conformità dell'ambiente in cui sono presenti i Sistemi ai requisiti HPE, tra cui temperatura, umidità, UPS, sicurezza, regole di accesso e così via
- convalida della HLSD

Verrà eseguito il processo di accettazione concordato al fine di verificare/controllare la conformità dei Sistemi ai criteri di accettazione dell'infrastruttura definiti in precedenza.

Verranno documentati gli eventuali scostamenti, il cui impatto sarà definito ed elencato in un documento sugli scostamenti, insieme ad azioni, proprietari e tempistiche identificate. Qualora sia necessario apportare modifiche al termine di quest'attività, tali modifiche verranno affrontate mediante il processo di change management così come specificato nel dettaglio all'interno del piano di supporto dell'account dello Statement of Work.

2.1.3 Fase di progettazione e implementazione:

Nel corso di questa fase del Progetto di implementazione verranno messi in atto flussi di lavoro specifici, ognuno dei quali è caratterizzato da determinate attività e tempistiche come documentato nel piano del Progetto di implementazione e secondo la descrizione che segue. L'input di ciascun flusso di lavoro sarà documentato per la redazione del documento "Progettazione dei Servizi a livello di dettaglio" (DLSD), che nel corso di questa fase verrà consolidato con le informazioni richieste per ogni flusso di lavoro.

- **Flusso di lavoro di connettività:** In collaborazione con il Cliente, HPE i) confermerà e fornirà informazioni dettagliate sulla connettività da implementare per consentire la delivery del servizio gestito, inclusi il protocollo di trasporto e le misure di sicurezza, e ii) condurrà test e implementerà la connettività. Come è noto, la connettività si trova sul percorso critico. Questo flusso di lavoro verrà avviato non appena possibile dopo la fase di preparazione del progetto.
- **Flusso di lavoro tool di monitoraggio:** La configurazione dei tool di monitoraggio di HPE Managed

Services verrà definita e documentata all'interno della DLSD. A seguito della verifica e dell'accettazione del Cliente e di HPE, i tool verranno implementati in conformità alla DLSD, inclusi i principi di Gestione degli eventi come la categorizzazione e la prioritizzazione degli eventi. È necessario completare il flusso di lavoro Connettività prima di implementare il monitoraggio.

- **Flusso di lavoro di gestione dei servizi:** i processi e le procedure relativi alla gestione dei servizi verranno documentati nelle Procedure giornaliere concordate (DAP) in collaborazione con il Cliente, che includeranno documenti di interfaccia, definizioni sul tipo di cambiamento e generazione di report specifici a livello di servizio. I tool di gestione dei servizi saranno implementati a supporto dei processi concordati.
- **Flusso di lavoro di trasferimento delle conoscenze:** HPE e il Cliente collaboreranno per la raccolta delle informazioni necessarie relativamente a documentazione, compiti e attività operativi esistenti. Il Cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni richieste da HPE al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del processo di trasferimento delle conoscenze. Sono incluse le procedure di implementazione, failover, recupero e sicurezza. Nel corso del trasferimento, HPE testerà i processi e le attività per rilevare eventuali scostamenti e documentare le azioni richieste insieme ai proprietari e alle tempistiche. Le informazioni raccolte saranno documentate all'interno della DLSD. Qualora siano presenti scostamenti che richiedono sforzi aggiuntivi di notevole portata, sarà necessario procedere a una richiesta di modifica del contratto che tenga conto di tali sforzi aggiuntivi.

2.1.4 Fase di accettazione nelle operazioni:

In seguito al completamento della fase di progettazione e implementazione, si darà avvio alla fase di accettazione nelle operazioni, durante la quale HPE effettuerà diversi test e attività per garantire che gli obiettivi del progetto siano stati completamente definiti e che il servizio sia pronto per la transizione nelle operazioni. Questi test avverranno simulando eventi di vita reale con la partecipazione del Cliente al fine di convalidare i risultati end-to-end dell'implementazione (sessioni di simulazione). In caso di mancata accettazione, verranno descritti gli eventuali scostamenti e si definirà l'impatto, che dovrà essere riportato in un apposito documento. Il Cliente e HPE esamineranno gli scostamenti e concorderanno i passaggi successivi necessari per correggerli entro un lasso di tempo ragionevole. Al termine di questa fase, inizierà la fase di operazioni e chiusura.

2.1.5 Operazioni e chiusura:

Nel corso di questa fase, HPE effettuerà la delivery del servizio gestito sulla base degli SLO definiti, tenendo tuttavia presente che potrebbero verificarsi scostamenti da tali SLO. Eventuali discrepanze saranno esaminate e risolte e verranno apportati gli adeguamenti necessari al servizio, che dovranno essere concordati da HPE e dal Cliente. Questa fase deve essere vista come un periodo di pre-consegna che solitamente ha una durata minima di due mesi e prevede la presenza dei team operativi che hanno lavorato in precedenza. Le tempistiche dettagliate per questa fase verranno stabilite nel corso della fase di preparazione e documentate all'interno del piano del Progetto di implementazione.

2.1.6 Fase di accettazione definitiva:

Una volta che HPE avrà determinato il completamento della fase di operazioni SLO e chiusura, si svolgeranno gli acceptance test nel rispetto dei criteri oggettivi di accettazione concordati per il progetto. Al raggiungimento dell'accettazione, il progetto di implementazione del servizio verrà completato e si darà avvio a tutte le operazioni del servizio gestito. HPE sarà responsabile della fornitura dei servizi gestiti ai sensi della presente descrizione del servizio.

2.1.7 Output dell'implementazione del servizio:

Ad alto livello, il progetto di implementazione descritto prevede i seguenti compiti o deliverable concordati di comune accordo:

- piano del progetto e pianificazione
- requisiti di connettività
- criteri di accettazione dell'infrastruttura oggettivi
- criteri oggettivi di accettazione del progetto
- documenti di interfaccia dei processi (Procedure giornaliere concordate, DAP)
- elenco delle modifiche standard
- documento di governance
- report sul livello di servizio (basati sulla generazione di report standard)
- documento DLSD

Il corretto completamento dell'implementazione del servizio è considerato come il completamento di quanto segue:

- Individuazione e pianificazione del workshop.
- completamento delle attività di verifica
- implementazione della connettività
- implementazione della piattaforma di monitoraggio
- configurazione dei tool di gestione dei servizi
- trasferimento delle conoscenze
- sessione di simulazione HPE Managed Services
- operatività del service desk HPE
- operatività della governance di HPE Managed Services
- completamento degli acceptance test e approvazione finale delle fasi identificate

3. IT Service Management

ITSM si riferisce all'implementazione e alla gestione di servizi IT di alta qualità resa possibile grazie a tool di gestione dei servizi conformemente alle norme e alle best practice ITSM. HPE fornirà i seguenti processi ITSM. Ruoli e responsabilità sono definiti in dettaglio nelle tabelle corrispondenti.

Gli SLO di HPE per IT Service Management sono descritti nella [sezione 13](#).

3.1 Gestione degli eventi:

HPE fornirà servizi di gestione degli eventi che riceveranno, risponderanno, categorizzeranno e registreranno gli eventi generati dai Sistemi. Gli eventi che richiedono ulteriori azioni saranno registrati come incidenti o richieste di modifica a seconda della loro natura. La Tabella 1 mostra le attività specifiche che dovranno essere eseguite da HPE e dal Cliente.

Legenda per tutte le tabelle della Descrizione del Servizio: R = Responsabile, A = Accountable, C = Consultato, I = Informato

Attività	Cliente	HPE
Progettazione del monitoraggio del servizio	C	A/R
Monitoraggio della configurazione	C	A/R
Monitoraggio e identificazione degli eventi	I	A/R
Identificazione e gestione degli allarmi	I	A/R

TABELLA 1. Gestione degli eventi

3.2 Gestione degli incidenti

HPE implementerà un processo di gestione degli incidenti per la gestione e la risoluzione degli incidenti relativi ai Sistemi. Il processo è finalizzato alla gestione di un incidente per l'intero ciclo di vita mediante la chiusura del problema da parte di HPE, che include le attività di registrazione, categorizzazione, prioritizzazione, indagine e diagnosi dell'incidente, incident resolution e chiusura. Il processo prevederà lo scambio di comunicazioni e il dialogo con il Cliente durante l'intero ciclo di vita dell'incidente, al fine di risolverlo secondo modalità concordate. La Tabella 2 mostra le attività specifiche che dovranno essere eseguite da HPE e dal Cliente.

Attività	Cliente	HPE
Registrazione degli incidenti identificati dal Cliente	A/R	I

Attività	Cliente	HPE
Registrazione degli incidenti identificati da HPE	I	A/R
Verifica, categorizzazione e assegnazione di una priorità per l'incidente	C/I	A/R
Svolgimento della diagnosi iniziale	I	A/R
Indagine e diagnosi dell'incidente	I	A/R
Risoluzione dell'incidente e recupero del servizio	C/I	A/R
Chiusura dell'incidente	I	A/R

TABELLA 2. Gestione degli incidenti

HPE adotta un processo di gestione degli incidenti gravi (MIM) per rispondere, gestire e risolvere rapidamente qualsiasi incidente tecnico o di sicurezza importante.

3.3 Gestione dei problemi

HPE implementerà un processo di gestione dei problemi per affrontare gli incidenti ripetuti o con priorità 1 che HPE rileva all'interno dei Sistemi. Il processo comprende attività di identificazione e registrazione dei problemi, analisi delle cause scatenanti, possibili soluzioni alternative temporanee, azioni correttive e generazione di report sui problemi rilevati. La Tabella 3 mostra le attività specifiche che dovranno essere eseguite da HPE e dal Cliente.

Attività	Cliente	HPE
Registrazione del record di problemi identificati dal Cliente	A/R	I
Registrazione del record dei problemi identificati da HPE	I	A/R
Classificazione, assegnazione di una priorità e verifica di un problema	C/I	A/R
Indagine e diagnosi del problema	C	A/R
Risoluzione del problema	C	A/R
Record di chiusura del problema	I	A/R

TABELLA 3. Gestione dei problemi

3.4 Change Management

HPE implementerà un processo di change management relativamente alle modifiche che devono essere apportate ai Sistemi. Il processo servirà a coordinare le attività di HPE in relazione all'implementazione di tali modifiche. Il Cliente manterrà la titolarità delle attività di valutazione e autorizzazione, inclusa la facilitazione del Change Advisory Board (CAB). Qualora le modifiche apportate ai Sistemi influiscano sull'ambito del servizio gestito descritto nella presente descrizione del servizio, le modifiche saranno soggette al processo di change management così come specificato nel dettaglio all'interno del piano di supporto dell'account. La Tabella 4 mostra le attività specifiche che dovranno essere eseguite da HPE e dal Cliente.

Attività	Cliente	HPE
Il Cliente inizia una richiesta di modifica (RFC)	A/R	I
HPE inizia una richiesta di modifica (RFC)	I	A/R
Valutazione RFC/autorizzazione iniziale	C	A/R
Documentazione del piano di change management	C	A/R
Accettazione della richiesta di modifica	C	A/R
Build/test	C/I	A/R
Conferma del piano di change management	C	A/R
Implementazione della modifica confermata	C	A/R
Revisione post modifica	C	A/R
Chiusura della richiesta di modifica	I	A/R

TABELLA 4. Change Management

3.5 Gestione delle richieste di assistenza

HPE implementerà un processo di gestione delle richieste di assistenza ai fini dell'implementazione di modifiche standard predefinite che non devono seguire il processo di change management nella sua interezza e dell'elaborazione di eventuali richieste comuni. La Tabella 5 mostra le attività specifiche che dovranno essere eseguite da HPE e dal Cliente.

Attività	Cliente	HPE
Il Cliente inizia una richiesta di assistenza	A/R	I
HPE inizia una richiesta di assistenza	C/I	A/R
Valutazione e documentazione della richiesta di assistenza	C/I	A/R
Approvazione della richiesta di servizio	C	A/R
Esecuzione della richiesta di assistenza	I	A/R
Revisione della richiesta di assistenza	C/I	A/R
Chiusura della richiesta di assistenza	I	A/R

TABELLA 5. Gestione delle richieste di assistenza

3.6 Gestione delle release

Gestione delle release: HPE monitorerà le release di software e la loro applicabilità ai Sistemi, subordinatamente agli accordi in essere tra il Cliente e i fornitori dei relativi software e a seconda dell'analisi delle patch del sistema operativo e dei servizi gestiti inclusi nell'HPE Complete Care Service associato, così come specificato all'interno del piano di supporto dell'account.

La gestione delle release trova applicazione per i seguenti tipi di software, qualora siano inclusi nei Sistemi:

- **Software del sistema operativo:** si riferisce al software del sistema operativo, ad esempio Windows e Linux®.

- **Software di sistema:** si riferisce ai software tecnici implementati per eseguire e/o supportare la piattaforma dell'infrastruttura, ad esempio VMware®, tool di monitoraggio, firmware di sistema (inclusi i sistemi di storage) ecc.

I servizi di gestione delle release possono essere eseguiti solo se tutti i prodotti installati nei Sistemi sono coperti da un contratto di manutenzione attivo che fornisce accesso ai Sistemi e alla documentazione e agli aggiornamenti del sistema operativo. La Tabella 6 mostra le attività specifiche che dovranno essere eseguite da HPE e dal Cliente.

Attività	Cliente	HPE
Identificazione della release	I	A/R
Convalida dell'applicabilità della release	C	A/R
Approvazione del piano di implementazione della release	A/R	I
Semplicità di implementazione	I	A/R

TABELLA 6. Gestione delle release

3.7 Gestione della configurazione

Gestione della configurazione: HPE si occuperà della creazione e del mantenimento di un CMDB che verrà utilizzato per la delivery del servizio gestito e per facilitare le attività di ITSM. Il CMDB conterrà informazioni utili sulla configurazione dei Sistemi. Le informazioni contenute nel CMDB saranno a disposizione del Cliente, che potrà generare report standard su richiesta oppure secondo le modalità definite durante il Progetto di implementazione. Il CMDB, tuttavia, non deve essere utilizzato al posto di un CMDB più ampio e completo che comprenda l'ambiente IT del Cliente nella sua interezza. La Tabella 7 mostra le attività specifiche che dovranno essere eseguite da HPE e dal Cliente.

Attività	Cliente	HPE
Specifica di ambito e definizione per la progettazione della struttura CMDB	I	A/R
Specifica di informazioni CI, relazioni e criticità in linea con la progettazione della struttura CMDB (ambiente progettato/costruito dal Cliente)	A/R	I
Specifica di informazioni CI, relazioni e criticità in linea con la progettazione della struttura CMDB (ambiente progettato/costruito da HPE)	C/I	A/R
Caricamento dei CI nel CMDB di HPE	I	A/R
HPE CMDB di base con ambito concordato	C/I	A/R
Esecuzione di aggiornamenti del CMDB (record nuovi o aggiornamenti dei record)	C/I	A/R
Esecuzione dei controlli CMDB e fornitura di informazioni sullo stato	C/I	A/R

TABELLA 7. Gestione della configurazione

3.8 Gestione della capacità

HPE manterrà un piano della capacità relativo ai Sistemi, tenendo conto dei requisiti di capacità del Cliente e dei Key Performance Indicator e sulla base delle analisi dei requisiti di capacità condotte dal Cliente relativamente alla domanda aziendale. La Tabella 8 mostra le attività specifiche che dovranno essere eseguite da HPE e dal Cliente.

Attività	Cliente	HPE
Definizione di requisiti e soglie di capacità tecnologica	A/R	I

Documentazione del piano di capacità tecnologica	A/R	I
Monitoraggio, misurazione e segnalazione dell'utilizzo della capacità tecnologica in base a metriche di generazione di report standard	I	A/R
Identificazione della necessità di capacità aggiuntiva in base all'utilizzo storico	I	A/R
Identificazione delle opportunità per ottimizzare la capacità tecnologica in base all'utilizzo	I/C	A/R

TABELLA 8. Gestione della capacità

3.9 Gestione della disponibilità

HPE, in collaborazione con il Cliente, documenterà e manterrà un report sulla disponibilità dei Sistemi, sulla base delle analisi dei requisiti di disponibilità condotte dal Cliente relativamente alla domanda e alle aspettative aziendali. La seguente tabella mostra le attività specifiche che dovranno essere eseguite da HPE e dal Cliente.

Attività	Cliente	HPE
Definizione dei requisiti di disponibilità tecnologica	A/R	I
Documentazione del piano di disponibilità tecnologica	A/R	I
Monitoraggio, misurazione e segnalazione dell'utilizzo della disponibilità tecnologica in base a metriche di generazione di report standard	I	A/R
Identificazione dei miglioramenti per affrontare i problemi di disponibilità tecnologica	C	A/R

TABELLA 9. Gestione della disponibilità

4. Operazioni e amministrazione dei Sistemi

HPE eseguirà monitoraggio e gestione remoti dei Sistemi, svolgendo determinate attività operative e amministrative. Lo svolgimento di tali attività è subordinato alla disponibilità delle tecnologie specificate all'interno dello Statement of Work di HPE aaS, tra cui:

- monitoraggio dello stato di salute e della disponibilità
- controllo dei file di log di sistema critici
- creazione e mantenimento di Standard Operating Procedure (SOP)
- esecuzione regolare di procedure di manutenzione programmata in conformità alle SOP concordate
- manutenzione del disco (pulizia e deframmentazione)
- generazione di report su disponibilità, capacità e prestazioni
- capacità aggiuntiva
- amministrazione hypervisor e guest VM
- ottimizzazione della distribuzione VM all'interno di un hypervisor
- creazione e mantenimento di immagini di sistema
- gestione di patch e firmware
- modifiche alla configurazione del Sistema/dispositivo
- Aggiunta/eliminazione di account utenti

Informazioni più dettagliate riguardo alle attività specifiche che devono essere svolte per i Sistemi sono incluse nello Statement of Work.

Le attività operative e amministrative sono pensate per essere svolte da remoto. Tuttavia, al fine di soddisfare determinati requisiti operativi del Cliente, alcune attività potrebbero essere fornite da risorse

HPE in loco presso le sedi del Cliente. Eventuali attività in loco saranno documentate all'interno dello Statement of Work di HPE aaS.

5. Gestione delle relazioni con il servizio gestito

La gestione delle relazioni è finalizzata alla regolamentazione del rapporto tra il Cliente e HPE allo scopo di garantire una collaborazione fluida e agevole tra le due parti. La gestione delle relazioni fornisce:

5.1 Managed Service Manager (MSM):

L'HPE MSM è il principale punto di contatto del Cliente con HPE per il servizio gestito ed è responsabile del coordinamento della delivery del servizio. L'MSM fornirà consulenza e orientamento in merito alla delivery di routine dei servizi IT critici del Cliente e all'esecuzione dei processi e della tecnologia di gestione dei servizi. Qualora vengano identificati fattori di rischio mediante la delivery del servizio gestito, HPE fornirà suggerimenti che il Cliente potrà prendere in considerazione e implementare tramite il processo di change management appropriato.

L'MSM di HPE fa parte dell'account team assegnato che lavora a supporto dei servizi forniti al Cliente nella loro interezza.

5.2 Piano di supporto operativo (OSP):

HPE, in collaborazione con il Cliente, si occuperà dello sviluppo e del mantenimento di un manuale operativo contenente tutte le SOP da mettere in atto per gestire i Sistemi e le informazioni riguardanti i processi ITSM e i protocolli di escalation concordati. Il documento verrà revisionato da remoto su base trimestrale insieme al Cliente ed eventuali modifiche da apportare saranno gestite mediante il processo di change management.

5.3 Operational Service Meeting (OSM):

L'OSM è un'opportunità di verificare le prestazioni dei servizi per intervenire sugli SLO, sul funzionamento dei Sistemi (tendenze/previsioni) in relazione alla delivery delle attività giornaliere del servizio gestito da parte di HPE e su eventuali incidenti che intaccano le prestazioni dei servizi, la qualità e le prestazioni complessive e le previsioni delle modifiche operative ed eventuali suggerimenti su come migliorare i servizi.

La delivery dell'OSM avviene da remoto, come descritto nella Tabella 10.

Categoria	Descrizione
Frequenza	Mensile (da remoto)
Responsabile	HPE Managed Services Manager
Partecipanti	Manager di processo del Cliente, manager di delivery di HPE
Programma	Feedback dal Cliente Verifica di incidenti, modifiche, problemi Pianificazione delle risorse Pianificazione della capacità Eventi operativi futuri Processi di miglioramento operativo (avanzamento e monitoraggio)
Input	ITSM e operazioni di sistema e report amministrativi come descritto nei documenti seguenti: – report sulle tendenze – feedback dagli utenti report sull'avanzamento del progetto rilevanti
Output previsto	Suggerimenti forniti da HPE sulla base delle analisi del mese precedente Processi di miglioramento dei report sull'avanzamento

TABELLA 10. Dettagli dell'Operational Service Meeting

6. Generazione di report sulla gestione dei servizi

A cadenza mensile, il team HPE invierà in via elettronica al Cliente il suo pacchetto standard contenente i report sulla gestione dei servizi. Questo pacchetto di report è parte integrante della riunione di governance standard ed è utilizzato per fini di verifica nei meeting di pianificazione del supporto. La Tabella 11 mostra i report mensili specifici di IT Service Management (ITSM).

Processo ITSM	Parametro misurato	Scopo
Gestione degli incidenti	Numero di incidenti per categoria/stato di urgenza e impatto	Gestione delle tendenze degli incidenti e monitoraggio delle tendenze degli incidenti ripetuti
	Distribuzione anagrafica	Gestione dell'avanzamento degli incidenti aperti
	Tempo di risposta per categoria	Misurazione SLO
	Tempo di risoluzione per categoria	Misurazione SLO
Gestione dei problemi	Numero di casi con problemi aperti	Monitoraggio della categoria di casi aperti assegnati al supporto
	Distribuzione anagrafica	Gestione dell'avanzamento dei problemi aperti
	Tempo di risposta	Misurazione SLO per la risposta
Change management	Numero di modifiche nelle varie categorie	Panoramica del numero di modifiche aperte/implementate per categoria
	Tempo di esecuzione per l'avvio della modifica dopo la registrazione della richiesta di modifica	Confronto con il tempo di esecuzione richiesto (SLO)
Gestione delle richieste di assistenza	Numero di richieste per categoria	Panoramica del numero di richieste aperte/implementate per categoria
	Tempo di risposta per categoria	Misurazione SLO
	Tempo di completamento per categoria	Misurazione SLO
Gestione delle release	Release e aggiornamenti programmati	Facilitazione della pianificazione di release, patch e aggiornamenti
Gestione della configurazione	Dispositivi gestiti sulla base del CMDB	Monitoraggio dell'elenco di dispositivi supportati all'interno dei Sistemi e identificazione delle modifiche
Gestione della capacità	Utilizzo della capacità rispetto alle soglie massime definite e al piano del Cliente	Facilitazione della pianificazione della capacità del Cliente
Gestione della disponibilità	Uptime e downtime dei servizi (totali, pianificati, correnti, programmati)	Generazione di report sui livelli di disponibilità dei sistemi

TABELLA 11. Report ITSM

7. Generazione di report sulle operazioni e l'amministrazione dei sistemi

Sulla base delle tecnologie supportate identificate all'interno dello Statement of Work, HPE genererà un set di report standard con le misure minime riportate nel seguente elenco. Dettagli più approfonditi sulla generazione di report nell'ambito delle funzionalità standard HPE verranno forniti nel corso del progetto di transizione e riportati nel documento DLSD.

- Panoramica dei Sistemi sulla base del CMDB.
- Gestione delle patch e delle release; panoramica delle modifiche di release incluse nell'ambito di applicazione.
- Generazione di report sulle prestazioni.
- Disponibilità dei Sistemi: panoramica di uptime e downtime (totali, pianificati, correnti, programmati).
- Capacità: panoramica dell'utilizzo per tecnologia.

8. Sicurezza operativa

Le politiche e i processi di sicurezza operativa che attuiamo per gestire e proteggere tool e dati formano parte integrante della delivery di HPE Managed Services. HPE è consapevole che i Clienti si trovano ad affrontare minacce globali sempre più sofisticate e in continua evoluzione che mettono a repentaglio la sicurezza dei loro dati aziendali. Per rispondere a questo problema e ridurre i possibili rischi, il servizio gestito include una varietà di controlli di sicurezza incorporati. Vengono forniti i servizi/le caratteristiche seguenti:

- Una soluzione di connettività remota sicura che consente ad HPE di eseguire attività di monitoraggio e gestione
- Una soluzione di gestione degli accessi con privilegi (PAM) che prevede l'applicazione dei principi del privilegio minimo e include controlli completi, per facilitare la connettività ai team di tecnici HPE Managed Services
- configurazione sicura dei set di tool di monitoraggio per garantire l'utilizzo di protocolli sicuri
- gestione del ciclo di vita del software per i set di tool di monitoraggio, tra cui patch/aggiornamenti continui
- compliance alle politiche di sicurezza e alle baseline di configurazione concordate con il Cliente
- centri di operazioni IT (ITOC) certificati secondo lo standard ISO 27001:2013
- Gestione degli incidenti.
- controlli di verifica dei precedenti inclusi nel processo di assunzione HPE
- Formazione periodica sulla sicurezza informatica per il personale HPE. tutti questi servizi sono descritti in maggiore dettaglio nelle sottosezioni seguenti

8.1 Soluzioni di connettività remota sicura:

Per fornire HPE Managed Services, è necessario disporre di una connettività di rete per rendere disponibili attività e funzionalità importanti. Tali attività e funzionalità possono essere suddivise in tre aree, come descritto nella Tabella 12

Attività	Descrizione	Connettività
Monitoraggio di sistema	Sistema unidirezionale di informazioni e avvisi	SNMP, comunicazione sicura tramite la porta 443
Operazioni di sistema	Connessione VPN site-to-site	SSH, IPSec e HTTPS per l'esecuzione/operatività di attività sulla base della SOP
Amministrazione di sistema	Verrà definita nel corso dell'implementazione dei servizi	Il Cliente fornisce l'accesso ai dipendenti HPE a livello di sistema o on demand; vengono generati report e record verificabili per tutte le attività

TABELLA 12. Modello di connettività remota sicura

HPE proporrà il modello di connettività richiesto (S2S VPN, RDA, ecc.). I dettagli di ciascuna di queste soluzioni sono specificati nella sezione “Tool e connettività”.

8.2 Gestione degli accessi con privilegi (PAM):

La PAM è un processo che può garantire la sicurezza, la gestione e il monitoraggio costante dei privilegi amministrativi e di sistema, al fine di mantenere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei sistemi IT e dei relativi dati.

- HPE implementerà una soluzione PAM e renderà obbligatorio il suo utilizzo per tutti i system engineer HPE attuando una politica interna e conducendo controlli tecnici.
- La soluzione PAM di HPE può essere implementata sia in modalità remota (offerta di default) che on-premise per Clienti specifici. La soluzione, inoltre, può fungere da vault sicuro per le credenziali di account amministrativi, di servizio e non solo, con una crittografia AES-256 a livello dell'applicazione e del database. La soluzione può essere integrata con i servizi di directory esistenti e offre una funzionalità MFA.
- La soluzione PAM di HPE comprende una funzionalità di controllo completa, inclusa un'opzione che permette di registrare sessioni disponibili per la riproduzione nell'improbabile eventualità che si verifichi un incidente che richieda la conduzione di indagini.

8.3 Sicurezza dei tool di monitoraggio:

Come parte dell'ambiente di gestione HPE, saranno implementati diversi set di tool interni e di terze parti all'interno del nostro reparto di gestione presso il data center del Cliente. L'implementazione di tali tool è subordinata a una configurazione definita e ripetibile che consenta di garantire il rispetto di buone pratiche di sicurezza. Alcuni esempi includono, a titolo esemplificativo:

- utilizzo di protocolli sicuri e codici di crittografia: 443, TLS ecc.
- crittografia dei dati in transito e segregazione di dati inattivi in applicazioni di software-as-a-service (SaaS), ad esempio ServiceNow
- utilizzo dei principi del privilegio minimo e dei modelli RBAC
- utilizzo della PAM e di sistemi vault sicuri
- Gestione del ciclo di vita del software.

Ulteriori dettagli potranno essere forniti nel corso della fase di transizione e di implementazione dei servizi.

8.4 Compliance alle politiche e alle baseline concordate:

Nel corso della fase di transizione, HPE implementerà i requisiti concordati con il cliente relativamente alle configurazioni e alle baseline di sicurezza. Tali requisiti saranno documentati durante la ricerca e verranno inclusi come allegato allo Statement of Work.

Eventuali requisiti aggiuntivi identificati durante la transizione verranno verificati e documentati e potrebbero essere soggetti al processo di change management.

8.5 Gestione del ciclo di vita/aggiornamenti per i tool HPE Managed Services:

Le SOP di HPE includono alcune procedure per il monitoraggio degli avvisi di sicurezza dei fornitori e l'implementazione di patch di sicurezza per software seguendo tempistiche specifiche sulla base della criticità e dell'impatto. La delivery della gestione delle patch avviene seguendo un processo operativo per i Sistemi e il servizio gestito da HPE, nel corso del quale HPE fornisce servizi “amministrativi” in linea con gli accordi contrattuali.

- Al fine di determinare le tempistiche richieste per l'implementazione delle patch, HPE prenderà in esame dati interni e di terze parti relativi alla vulnerabilità e alla gravità delle patch nonché informazioni di supporto raccolte da organismi esterni come NVD/NIST e utilizzerà set di tool come il Common Vulnerability Scoring System (CVSS). Queste informazioni verranno utilizzate per offrire una valutazione sulla misura in cui tale vulnerabilità si applica all'ambiente gestito, prendendo in considerazione eventuali controlli compensativi dell'infrastruttura già impiegati.
- Qualora siano già state divulgate determinate vulnerabilità ma le patch per il software dei fornitori non siano disponibili, HPE, ove possibile e laddove ciò rientri nell'ambito di applicazione del contratto stipulato, implementerà controlli compensativi come la rimozione temporanea dalla rete o altre azioni concordate. In ogni caso, verrà condotta una valutazione dei rischi per tali attività e saranno intraprese le azioni più adeguate.

8.6 Certificazioni dei centri di operazioni IT di HPE:

Il programma di sicurezza delle informazioni di HPE è sviluppato sulla base delle famiglie di standard dell'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO)/Commissione elettrotecnica internazionale (IEC) 27001, degli standard di settore e delle best practice stabilite da organizzazioni come l'Information Systems Audit and Control Association (ISACA), il NIST e il Center for Internet Security (CIS). Per conformarsi ai requisiti dello standard ISO/IEC 27001 e del suo predecessore, BS7799-2, HPE ha deciso di impiegare un approccio basato sulla valutazione del rischio per la scelta e l'implementazione dei controlli di sicurezza adeguati. La valutazione dei rischi tiene conto di diverse aree e la scelta dei controlli viene effettuata per riportare i rischi residui a livelli accettabili. I controlli scelti sono poi convertiti in politiche e standard, che a loro volta sono sottoposti a procedure di approvazione mediante un processo di ratifica formale.

I centri di operazioni IT (ITOC) di HPE sono conformi allo standard ISO 27001:2013.

8.7 Gestione degli incidenti di sicurezza:

HPE estenderà il processo di gestione degli incidenti ITSM standard per i Sistemi supportati per includere gli incidenti relativi alla sicurezza. In genere la gestione degli eventi di questo tipo è analoga a quella relativa agli incidenti operativi, ma i livelli di servizio potrebbero variare rispetto a quelli identificati nella Tabella 13.

- Qualora HPE venga a conoscenza della presenza di tali eventi, valuterà l'applicabilità dell'evento tenendo conto dell'ambiente, svolgerà un'analisi iniziale per identificare le possibili conseguenze (a livello di servizio, riservatezza, integrità, disponibilità ecc.) e imposterà una priorità di risposta adeguata. Al termine di questo processo, l'evento segnalato può essere formalmente dichiarato incidente di sicurezza.
- Successivamente verranno eseguiti diversi passaggi sul ciclo di vita dell'incidente per contenere, eliminare e risanare il problema scatenante.
- In seguito, per migliorare ulteriormente il processo potrebbe essere necessario includere ulteriori passaggi. Questi saranno presi in considerazione per l'inclusione nel processo di gestione degli incidenti dell'account.

9. Tool e connettività

HPE fornirà una suite completa di tool di gestione operativa (Tool HPE), che formano parte integrante di HPE Managed Services. I Tool HPE impiegati da HPE sono descritti nella **Figura 1**.

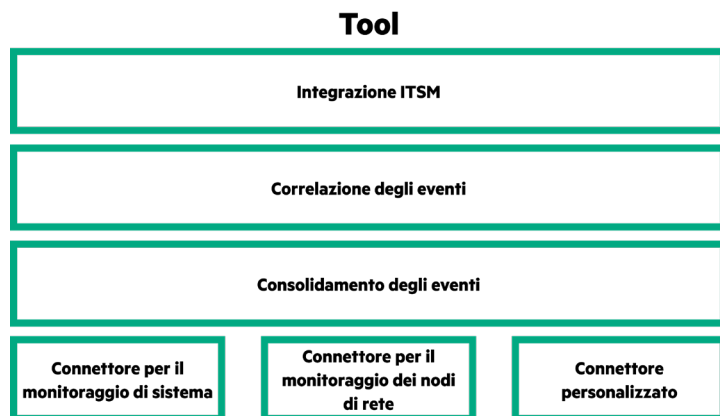


Figura 1. I diversi elementi dei tool di gestione operativa di HPE Managed Services.

9.1 Integrazione ITMS:

HPE fornisce una suite di service desk IT completa e pienamente integrata progettata per aiutare il team operativo HPE a risolvere incidenti in un lasso temporale più breve. Grazie alle best practice basate su ITIL e a una service-oriented architecture a elevata scalabilità, i team IT di HPE possono implementare processi integrati coerenti nell'intera organizzazione IT.

L'integrazione ITSM di HPE consente inoltre di abilitare l'automazione e di integrare processi IT chiave, ad esempio la gestione degli incidenti e dei problemi e il change management. Tutti i processi sono collegati e potenziati grazie alla gestione della configurazione. Questa integrazione contribuisce ad aumentare l'efficienza delle comunicazioni tra il Cliente e il team operativo HPE e include report storici o in tempo reale sui ticket e informazioni sullo stato dei ticket. HPE fornirà l'accesso a un numero specifico di utenti mediante account utente. HPE garantisce al Cliente una licenza limitata per l'utilizzo del tool di integrazione ITSM di

HPE per la durata del termine dei servizi gestiti e unicamente per gli scopi di fornitura dei servizi gestiti da parte di HPE. Il Cliente accetta che le informazioni disponibili nel tool di integrazione ITSM di HPE sono Informazioni confidenziali. Il Cliente, inoltre, fornirà l'accesso solo ai dipendenti autorizzati per la fornitura di HPE Managed Services.

9.2 Correlazione degli eventi/consolidamento degli eventi:

Gli avvisi generati dalle richieste di monitoraggio e da altre fonti SNMP saranno integrati e consolidati in una console centrale. In questo modo, gli agenti HPE Managed Services dispongono delle informazioni necessarie per facilitare l'elaborazione di eventi e per avviare le procedure predefinite, ad esempio l'apertura di un incidente.

9.3 Connettori di monitoraggio dei sistemi:

Monitoraggio dei sistemi/connettori HPE

- HPE implementerà un software di monitoraggio dei sistemi/dispositivi nei Sistemi supportati. Il software esegue un monitoraggio continuo con agente o agentless degli eventi che si verificano nell'ambiente e genererà avvisi sulla base di valori di soglia e condizioni di errore predefiniti. Le soglie/condizioni di errore specifiche e le relative azioni da intraprendere verranno concordate nel corso dell'implementazione dei servizi.

Monitoraggio personalizzato dei sistemi/connettori

- I tool HPE possono essere integrati nei tool di monitoraggio dei sistemi del Cliente per monitorare gli eventi che si verificano nell'ambiente al fine di generare avvisi sulla base di valori di soglia e condizioni di errore predefiniti. Le soglie/condizioni di errore specifiche e le relative azioni da intraprendere verranno concordate nel corso dell'implementazione dei servizi.

Monitoraggio dei sistemi e connettività dei tool di gestione

- HPE definisce un set di requisiti standard di connettività di rete utilizzati per l'implementazione e il funzionamento continuo dei Sistemi supportati per consentire la delivery di HPE Managed Services. La Figura 2 riassume l'approccio alla connettività standard di HPE.

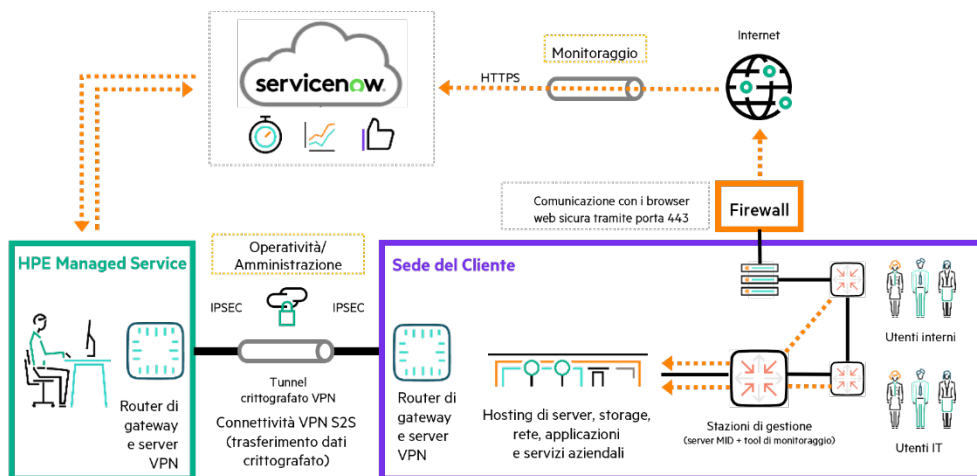


Figura 2. Architettura di connettività standard di HPE Managed Services

Nota: Qualora i Clienti abbiano bisogno di altri modelli di monitoraggio o connettività, devono specificarlo e attendere la conferma di HPE nel corso della fase di progettazione della soluzione e documentarlo nello Statement of Work di HPE aaS concordato.

10. Disposizioni generali ed esclusioni

- 10.1 L'utilizzo di HPE Managed Services è limitato ai Sistemi indicati nello Statement of Work, che forma parte integrante della presente descrizione del servizio.
- 10.2 HPE Managed Services (o parti di esso) sarà fornito da sedi determinate da HPE, che possono essere situate al di fuori del Paese di acquisto. HPE informerà il Cliente di eventuali cambiamenti di sede nel corso del periodo di validità dello Statement of Work.
- 10.3 Il personale HPE impiegato per fornire supporto al servizio gestito non è a esclusiva disposizione di alcun Cliente.

- 10.4** Oltre ai tool di misurazione, HPE installerà determinati tool hardware e software (“Tool”) per erogare il servizio. I tool HPE sono di proprietà di HPE e la delivery del servizio gestito è subordinata alla loro installazione per l'utilizzo da parte di HPE. Il Cliente non può in alcun modo utilizzare, trasferire, assegnare, impegnare, ostacolare o trasmettere i tool. HPE rimuoverà i tool alla risoluzione o scadenza del servizio gestito HPE.
- 10.5** HPE concede al Cliente un diritto limitato sull'utilizzo e l'accesso ai Tool durante il periodo di validità del Servizio ed esclusivamente ai fini della fornitura del servizio gestito da parte di HPE.
- 10.6** Il Cliente riconosce di avere la responsabilità (amministrativa e finanziaria) di ottenere tutte le approvazioni, licenze, autorizzazioni, consensi e permessi affinché HPE possa fornire il servizio gestito.
- 10.7** L'acquisizione di qualsiasi asset (inclusi hardware, software e accordi) da parte di HPE è espressamente esclusa dal presente Contratto. Tale esclusione si applica anche all'acquisizione di dipendenti del Cliente o di qualsiasi service provider in carica da parte di HPE.
- Se in qualsiasi momento l'acquisizione di asset e/o dipendenti dovesse diventare oggetto del rapporto contrattuale tra le parti contraenti, le parti contraenti regoleranno i dettagli di tale acquisizione in un separato accordo di acquisizione di asset/dipendenti. In caso contrario, le parti contraenti presuppongono che non siano soddisfatti i requisiti/le conseguenze giuridiche di un trasferimento d'impresa ai sensi della direttiva UE sui diritti acquisiti con le relative disposizioni di legge obbligatorie applicabili nei paesi in cui HPE fornisce rispettivamente i servizi contrattuali.
 - Qualora tali disposizioni di legge obbligatorie dovessero comunque portare all'acquisizione di dipendenti del Cliente o dei suoi fornitori di servizi in carica da parte di HPE o delle sue società affiliate, o qualora i dipendenti del Cliente o dei suoi fornitori di servizi in carica sostengano che tale acquisizione avrebbe dovuto verificarsi, il Cliente accetta di supportare pienamente HPE nella difesa da qualsiasi rivendicazione correlata.
 - Inoltre, il Cliente dovrà indennizzare e tenere indenne HPE e/o le sue società affiliate da e contro tutte le rivendicazioni, responsabilità e conseguenze legali derivanti da o correlate a qualsiasi trasferimento di dipendenti (presunto o effettivo) derivante dall'applicazione delle normative sul trasferimento d'impresa ai sensi della Direttiva UE sui diritti acquisiti o delle relative disposizioni di legge obbligatorie applicabili nel rispettivo Paese, inclusi tutti i costi e le spese associati, in particolare le ragionevoli spese legali.
 - Il presente obbligo di indennizzo rimarrà in vigore anche dopo la risoluzione o la scadenza del presente Contratto.
- 10.8** Fatte salve eventuali disposizioni contrarie contenute nello Statement of Work, tutti i deliverable si considerano accettati al momento della delivery.
- 10.9** Il Cliente riconosce che la capacità di HPE di fornire HPE Managed Services è subordinata all'accuratezza e completezza delle informazioni e dei dati forniti dal Cliente, così come alla collaborazione di quest'ultimo e al suo tempestivo adempimento degli obblighi. Qualora tali dati vengano considerati inaccurati o incompleti o nel caso in cui il Cliente non sia in grado di adempiere ai propri obblighi, le parti accettano di negoziare in buona fede modifiche eque allo Statement of Work di HPE aaS, che può includere, a titolo esemplificativo, eventuali modifiche agli importi addebitati al Cliente per HPE Managed Services. La delivery dei servizi gestiti da parte di HPE è subordinata alla cooperazione completa e puntuale del Cliente.
- 10.10** HPE Managed Services è fornito in lingua Inglese.
- 10.11** HPE Managed Services non include l'integrazione dei tool con i sistemi del Cliente, ad esempio il trasferimento dei ticket. Questa funzionalità può rientrare nell'ambito di un progetto separato.
- 10.12** Le attività dell'MSM sono svolte da remoto e vengono fornite nei giorni lavorativi standard.
- 10.13** HPE non è responsabile delle attività di servizio relative ad applicazioni e carichi di lavoro del Cliente.
- 10.14** Le attività di change management ITSM fornite al fine di consentire l'implementazione delle modifiche nei Sistemi richiedono fino a un massimo di sedici ore effettive. Le richieste per cui sono necessari sforzi aggiuntivi saranno considerate come singoli progetti, per i quali devono essere definiti ambiti e finanziamenti separati.
- 10.15** Gli incidenti che richiedono l'utilizzo di contratti di assistenza per i prodotti sono soggetti ai livelli di servizio associati a tali contratti di assistenza.

11. Termini e definizioni generali

11.1 Generale

HPE installerà determinati tool hardware e software ("Tool") per erogare il servizio gestito. I tool sono di proprietà di HPE e la delivery del servizio è subordinata alla loro installazione per l'utilizzo da parte di HPE. Il Cliente non può in alcun modo utilizzare, trasferire, assegnare, impegnare, ostacolare o trasmettere i tool. HPE rimuoverà i tool alla risoluzione o scadenza del servizio gestito.

Il Cliente riconosce di avere la responsabilità (amministrativa e finanziaria) di ottenere tutte le approvazioni, licenze, autorizzazioni, consensi e permessi affinché HPE possa fornire il servizio. HPE concede al Cliente un diritto limitato sull'utilizzo e l'accesso ai Tool durante il periodo di validità del Servizio ed esclusivamente ai fini della fornitura dei servizi gestiti da parte di HPE di cui al presente documento.

Il Cliente accetta che le informazioni disponibili nei Tool sono informazioni confidenziali di proprietà di HPE.

11.2 Termini di utilizzo dei tool non a marchio HPE

Oltre a eventuali altri termini di cui allo Statement of Work, all'HPE aaS Terms for Customers o ai Termini commerciali di HPE aaS, l'utilizzo e l'accesso a tool non a marchio HPE (Tool di terze parti) forniti come parte del Servizio sono soggetti ai seguenti termini specifici dei fornitori. HPE può interrompere l'accesso ai Tool di terze parti con effetto immediato in caso di violazione dei termini di terze parti.

11.3 Termini pass-through di ServiceNow

Il Cliente riconosce che ServiceNow è una terza parte beneficiaria del presente Contratto. Il Cliente riconosce che tutti i diritti, titoli e interessi in e per tutta la proprietà intellettuale nel tool ServiceNow (compreso il software, l'offerta di software-as-a-service e tutte le altre tecnologie ServiceNow utilizzate nella fornitura dei servizi gestiti ("Tecnologia ServiceNow"), sono di proprietà esclusiva di ServiceNow. Il Cliente non può: (i) utilizzare la Tecnologia ServiceNow con programmi esterni in modo da eludere intenzionalmente le restrizioni contrattuali sull'utilizzo, (ii) concedere in licenza, sub-licenza, vendere, rivendere, affittare, dare in leasing, trasferire, distribuire o condividere nel tempo o altrimenti rendere disponibile qualsiasi parte di essa per l'accesso da parte di terzi, salvo quanto diversamente espressamente previsto nel presente Contratto, (iii) accedere allo scopo di sviluppare o gestire prodotti o servizi destinati ad essere offerti a terzi in concorrenza con la Tecnologia ServiceNow, (iv) disassemblarla, sottoporla a reverse engineering o decompilarla, (v) copiarla, creare lavori derivati basati su di essa o altrimenti modificarla, salvo quanto consentito per iscritto, (vi) rimuovere o modificare un avviso di copyright o altri diritti proprietari in essa contenuti, (vii) utilizzarla per riprodurre, distribuire, visualizzare, trasmettere o utilizzare materiale protetto da copyright o altri diritti di proprietà intellettuale (inclusi i diritti di pubblicità o privacy) senza prima ottenere l'autorizzazione del proprietario, (viii) utilizzarla per creare, utilizzare, inviare, archiviare o eseguire virus o altri codici informatici, file, script, agenti o altri programmi dannosi o altrimenti impegnarsi in un (ix) agire in modo doloso o interromperne la sicurezza, l'integrità o il funzionamento, (ix) accedere o disabilitare qualsiasi parte della Tecnologia ServiceNow o dati, software o rete di terze parti (diversi dall'istanza del Cliente della Tecnologia ServiceNow fornita da HPE in conformità con il presente Contratto). Il Cliente dovrà utilizzare la Tecnologia ServiceNow nell'ambito degli scopi commerciali previsti descritti nel presente Contratto e non per scopi che richiedano prestazioni a prova di errore, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la negoziazione di azioni, l'elaborazione di transazioni finanziarie, la gestione di strutture o applicazioni pericolose per le quali un guasto potrebbe causare morte, lesioni personali o gravi danni fisici o ambientali ("Attività ad alto rischio"). HPE esclude ogni garanzia di idoneità per tali finalità di utilizzo e il Cliente manleva e tiene indenni ServiceNow e i suoi concessionari di licenza e fornitori da ogni responsabilità risultante dall'utilizzo della Tecnologia ServiceNow per svolgere Attività ad alto rischio.

11.4 Definizione dei termini

Termine	Definizione
Chiamata	Una notifica inviata dal Cliente al service desk HPE per segnalare un incidente relativo ai Sistemi.
Modifica di emergenza	RFC urgenti ai Sistemi per i quali la procedura di modifica ordinaria non soddisfa i requisiti. L'invio tardivo di una modifica non costituisce una modifica di emergenza.
Release di emergenza	Modifiche minime apportate ai software dei Sistemi, rese disponibili dal fornitore del software per motivi di sicurezza o per risolvere errori imminenti.

Evento	Un avvenimento che riguarda i Sistemi nell'ambito del servizio gestito osservato da HPE oppure rilevato in seguito a una chiamata di una certa rilevanza per il Cliente in quanto utente dei Servizi o di HPE in quanto fornitore del servizio gestito.
Disponibilità generale	La release di un prodotto disponibile per il pubblico generico, inclusa la disponibilità di prodotti di supporto dei fornitori.
Appliance di gestione HPE	Appliance HW/SW standard situata nel data center del Cliente (o colocation) fornita da HPE per fornire servizi di hosting per la gestione remota e i tool di monitoraggio.
Incidente	Un evento all'interno dei Sistemi che provoca un'interruzione o riduzione o improvvisa della funzionalità fornita dai Sistemi o che non ha ancora avuto alcun impatto sul livello di funzionalità fornito dai Sistemi (ad esempio il guasto di un disco da un set di mirror).
Incident resolution	Azione intrapresa per la risoluzione di un incidente e il ripristino della funzionalità interessata o per l'implementazione di una soluzione alternativa temporanea.
Tempo di incident resolution	Il tempo richiesto per la risoluzione di un incidente da parte di HPE, a esclusione delle deroghe agli SLO identificate nella sezione Disposizioni generali ed esclusioni del presente documento, nonché il tempo riconducibile al Cliente o qualsiasi terza parte con cui HPE abbia bisogno di collaborare per risolvere l'incidente. Il tempo di incident resolution è un obiettivo di riferimento e potrebbe dipendere da e includere l'implementazione di misure o configurazioni di resilienza determinate da HPE nella fase di verifica congiunta.
Modifica significativa	Modifiche con un fattore di rischio intermedio che potrebbero avere un impatto significativo sui livelli di servizio. Si tratta di modifiche per cui generalmente sono richieste attività approfondite di pianificazione, programmazione e coordinamento tra vari gruppi di supporto.
Release principale	Un upgrade di notevole entità di un prodotto che consente di accedere a caratteristiche o funzionalità aggiuntive. In genere gli upgrade a nuove versioni del prodotto (ad esempio dalla versione 1 alla versione 2) vengono applicati con modalità simili alle nuove installazioni e formano parte integrante di un progetto di implementazione.
Modifica minima	Modifiche con un fattore di rischio basso (secondo la definizione contenuta nel processo di change management) che probabilmente non avranno alcun impatto sui livelli di servizio.
Release minore	L'aggiornamento a una sottoversione successiva per ottimizzare i servizi o correggere difformità (ad esempio dalla versione 1.2 alla versione 1.3). In genere viene applicata come patch release e rientra nell'ambito del processo di change management.
Modifica ordinaria	RFC che devono seguire il processo completo di change management.
Problema	La causa sconosciuta di uno o più incidenti che solitamente viene identificata al ripetersi di incidenti simili.
Richiesta di modifica (RFC)	<p>Una richiesta specifica di modifica ai Sistemi che potrebbe portare a un cambiamento della composizione o della configurazione. Vengono distinte cinque categorie di RFC:</p> <ul style="list-style-type: none"> – modifica standard – modifica ordinaria – modifica minima – modifica significativa – Modifica di emergenza <p>Per presentare una RFC è necessario compilare il modulo RFC.</p>
Risposta	Una risposta si verifica quando HPE contatta l'iniziatore dell'incidente o inizia a lavorare attivamente per risolvere l'incidente.
Tempo di risposta	Il tempo di risposta è obiettivo di riferimento misurato come il tempo intercorso dalla prima segnalazione di un incidente alla prima risposta.
modifica standard	RFC predefinite e pre-approvate con un rischio gestibile, attività di routine chiaramente specificate e un'implementazione standard.
Giorni lavorativi standard	I giorni lavorativi e gli orari d'ufficio standard locali, a esclusione delle festività HPE. I dettagli vengono definiti nel corso del Progetto di implementazione.

Disponibilità dei Sistemi	L'obiettivo di disponibilità a livello di servizio con riferimento ai Sistemi è espresso come percentuale dell'uptime programmato per un determinato componente dell'infrastruttura (in altre parole, disponibilità = [uptime programmato - downtime ingiustificato]/uptime programmato).
Soluzione alternativa temporanea	Soluzione con cui si tenta di ridurre o contribuire all'eliminazione di un incidente per il quale non è ancora disponibile una risoluzione completa.

11.5 Servizi con monitoraggio remoto

Oltre ai tool di misurazione, HPE installerà determinati tool hardware e software (Tool HPE) per erogare servizi di monitoraggio remoto. I tool HPE sono di proprietà di HPE e la delivery di tali Servizi è subordinata alla loro installazione per l'utilizzo da parte di HPE. Il Cliente non può in alcun modo utilizzare, trasferire, assegnare, impegnare, ostacolare o trasmettere i tool. HPE rimuoverà i tool alla risoluzione o scadenza del servizio gestito HPE.

Eventuali servizi (o parte di essi) di monitoraggio remoto verranno forniti da sedi stabilite da HPE, le quali potranno trovarsi fuori dal Paese in cui i Sistemi sono situati.

12. Responsabilità principali del Cliente

12.1 Generale

Designare un unico punto di contatto (SPOC) esperto che avrà l'autorizzazione ad agire come contatto principale nei confronti di HPE e altre parti interessate interne, per attività come:

- assegnare le parti interessate necessarie nel corso della transizione e per tutta la durata del progetto
- identificare una persona di riferimento che collabori con l'account team HPE
- Responsabile di tutti gli aspetti del Cliente relativi ai servizi gestiti coperti dalla presente descrizione del servizio e dal relativo Statement of Work.
- Prendere decisioni relative alla descrizione del servizio/Statement of Work, incluse quelle che riguardano l'identificazione e l'assegnazione di risorse del Cliente.
- approvare le modifiche allo Statement of Work

Fornire a HPE un elenco di contatti che contenga almeno un contatto primario e uno di backup che fungeranno da punto di contatto di Cliente durante tutte le ore di copertura del supporto operativo come descritto nella sezione "Livelli di servizio" della presente scheda tecnica.

- Fornire il personale in loco necessario per la gestione operativa, il montaggio del nastro, lo storage su nastro off-site, le movimentazioni del supporto richieste e le altre attività fisiche in loco.
- Mantenere la responsabilità per la fornitura di eventuali materiali di consumo.
- Informare preventivamente HPE di eventuali modifiche ambientali che potrebbero influire sul Servizio.
- Continuare a mantenere operativa la propria funzione service desk per utenti finali per i Sistemi.

12.2 Implementazione del Servizio

Nel corso del Progetto di implementazione, il Cliente è tenuto a:

- fornire a HPE gli indirizzi IP, le connessioni LAN e la topologia di rete necessari per consentire monitoraggio e gestione remoti
- fornire a HPE la documentazione necessaria relativa a Sistemi, procedure operative, istruzioni e informazioni di configurazione identificate durante la fase di preparazione o su richiesta di HPE
- consentire a HPE di accedere fisicamente alla sede per permettere l'installazione e i test iniziali dei software e/o hardware di connettività remota
- concedere a HPE l'accesso logico da remoto a tutti i Sistemi e attrezzature necessari per la fornitura di HPE Managed Services
- Garantire che siano in vigore contratti di supporto attivo con le relative istruzioni in merito all'esecuzione di chiamate per tutti gli hardware e i software dei Sistemi per l'intera durata dello Statement of Work di HPE aaS.

- concedere una licenza per tutti gli hardware e i software dei Sistemi
- fornire ogni attrezzatura necessaria per la fornitura di HPE Managed Services nella sede del Cliente
- Garantire la sicurezza fisica delle attrezzature e dei Sistemi.
- per il trasferimento delle conoscenze, il Cliente è tenuto a concedere ai rappresentanti HPE autorizzati il diritto di accesso a tutti i Sistemi e le sedi pertinenti e a mettere a disposizione personale con le conoscenze e le competenze richieste per la condivisione di know-how ed esperienza

12.3 Contratti di assistenza per i prodotti

Il Cliente è tenuto a comunicare a HPE tutte le informazioni relative ai contratti di licenza e di supporto stipulati con terze parti, come i requisiti di convalida e la copertura.

Il Cliente deve adottare tutte le misure necessarie per consentire a HPE di effettuare chiamate di servizio per conto del Cliente esclusivamente per contattare il fornitore di terze parti al fine di poter svolgere attività di gestione degli incidenti secondo quanto descritto nella sezione 4.2. Il Cliente è tenuto altresì a fornire a HPE le informazioni necessarie per effettuare tale chiamata. Il Cliente deve adottare tutte le misure necessarie per consentire a HPE di effettuare chiamate per suo conto, qualora ciò venga richiesto dal fornitore. Qualora tali requisiti non vengano soddisfatti dal Cliente, HPE non sarà in grado di effettuare chiamate al fornitore per conto del Cliente e non si assume alcuna responsabilità per tale omissione. Gli obblighi di HPE si limitano esclusivamente alle chiamate di supporto. Il Cliente è responsabile dell'adempimento di tutti i suoi obblighi ai sensi di tali contratti, incluso il pagamento di tutte spese applicabili, comprese eventuali spese applicabili in seguito alla registrazione di chiamate con il fornitore.

12.4 Tool e connettività

Durante l'implementazione del servizio e per l'intera durata dello Statement of Work, il Cliente sarà tenuto a:

- assicurarsi che i Sistemi nelle differenti ubicazioni siano interconnessi con connettività stabile, buona larghezza di banda e idonei a essere monitorati da una soluzione di monitoraggio centralizzata
- fornire l'accesso e lo spazio necessari all'interno del data center del Cliente (o colocation) e una connessione internet che consenta di eseguire l'hosting delle appliance di gestione HPE. HPE installerà le appliance di gestione al fine di consentire la connessione a HPE. Le attività di installazione (montaggio in rack, stacking e configurazione iniziale) verranno eseguite dal team di delivery HPE
- fornire capacità e connettività di rete per consentire a HPE di accedere ai Sistemi, come specificato nella Tabella 12
- fornire a HPE gli indirizzi IP, le connessioni LAN e la topologia di rete necessari per consentire monitoraggio e gestione remoti
- consentire a HPE di accedere fisicamente alla sede per permettere l'installazione e i test iniziali dei software e/o hardware di connettività remota
- garantire, sotto la sua responsabilità, la sicurezza fisica e logica del Sistema
- fornire capacità e connettività di rete per consentire a HPE di accedere ai Sistemi al fine di erogare il Servizio
- garantire la conformità del sito ai requisiti di installazione di HPE
- accertarsi che nella struttura siano presenti sistemi ambientali funzionanti come richiesto al fine di supportare la fornitura del Servizio da parte di HPE, ad esempio superficie del pavimento, sistemi di corrente, elettricità, condizionamento d'aria, gruppo di continuità (UPS) e generatore diesel di riserva per soddisfare gli SLO
- HPE ha bisogno di disporre dei seguenti tool di gestione per poter completare la delivery di questi servizi:
 - HPE Compute Ops Management o HPE OneView per i server.
 - HPE 3PAR StoreServ Management o HPE InfoSight per i dispositivi di storage.
 - HPE Intelligent Management Center (IMC) per i dispositivi di rete.

13. SLO

Al completamento della fase di accettazione definitiva dei Sistemi nelle operazioni, si applicheranno gli SLO descritti nella Tabella 13.

Gestione degli eventi	Livello di servizio
Orari di copertura	24x7

Gestione degli incidenti

Matrice di risposta	Descrizione	Obiettivo tempo di risposta* dell'incidente	Obiettivo tempo di risoluzione dell'incidente**
Priorità 1	Critica	90% < 15 min	90% < 4 ore
Priorità 2	Alta	90% < 1 ora	90% < 8 ore
Priorità 3	Media	90% < 4 ore	90% < 16 ore
Priorità 4	Bassa	90% < 8 ore	90% < 24 ore

* Il tempo di risposta dell'incidente è un obiettivo di riferimento misurato come il tempo intercorso dalla prima segnalazione/apertura di un incidente nel rispettivo tool di flusso del ticket alla prima risposta/conferma da parte di HPE all'interno dello stesso tool.

** Il tempo di risoluzione dell'incidente è un obiettivo e viene misurato come il tempo impiegato da HPE per risolvere un incidente e la cui risoluzione viene riflessa nel ticket di incidente aperto nel rispettivo tool di flusso dei ticket. Ciò, escluse le esclusioni relative allo SLO stabilite nella [sezione 13.1](#), nonché qualsiasi tempo attribuibile al Cliente o a terze parti con cui HPE si impegna a collaborare per risolvere l'incidente o il tempo attribuito per affrontare eventuali incidenti correlati all'hardware o al software, indipendentemente dal fornitore, in base al contratto di servizio sottostante e al relativo livello di servizio con il fornitore. La risoluzione potrebbe dipendere da e includere l'implementazione di misure o configurazioni di resilienza determinate da HPE nella fase di verifica congiunta del Progetto di implementazione. Gli SLO non si applicano se HPE fornisce solo servizi di monitoraggio dell'infrastruttura.

Gestione dei problemi	Livello di servizio
Orari di copertura	Giorni lavorativi standard
Tempo necessario per avviare l'indagine del problema	5 giorni lavorativi standard dalla registrazione del problema

Change management	Livello di servizio
Orari di copertura	Giorni lavorativi standard
Orari di copertura (modifica di emergenza)	24x7
Avvio pianificazione modifica ordinaria	Da 5 a 7 giorni lavorativi
Avvio pianificazione modifica standard	2 giorni lavorativi
Inizio follow-up modifica di emergenza e aggiornamento documentazione	Entro 24 ore

Gestione delle richieste di assistenza

Priorità	Finestra di servizio	Obiettivo tempo di risposta	Obiettivo tempo di completamento	Priorità
Priorità 1/2	N/A; i casi di priorità 1 e 2 devono essere registrati mediante il processo di gestione degli incidenti.			

Priorità 3	Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00	4 ore	24 ore
Priorità 4	Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00	8 ore	48 ore

Gestione delle release		Livello di servizio	
Orari di copertura		Giorni lavorativi standard	
Frequenza dei controlli al sistema operativo e ai software di sistema		Trimestrale o secondo le tempistiche definite nel piano di supporto dell'account	

Gestione della configurazione		Livello di servizio	
Orari di copertura		Giorni lavorativi standard	
Aggiornamento del CMDB in seguito alle modifiche dei CI		90% < 1 giorno lavorativo standard	
Aggiornamento della documentazione		90% < 2 giorni lavorativi standard	

Gestione della capacità		Livello di servizio	
Orari di copertura		Giorni lavorativi standard	

Gestione della disponibilità		Livello di servizio	
Orari di copertura		Giorni lavorativi standard	

TABELLA 13. SLO

13.1 Deroche agli SLO

I seguenti casi sono esclusi dallo SLO:

- ritardi nel processo di approvazione del Cliente
- incidenti dovuti ad applicazioni, hardware, software, servizi o strutture del Cliente
- downtime della centrale di gestione nella sede del Cliente
- incidenti dovuti a guasti della WAN/LAN del Cliente
- cause di forza maggiore nelle sedi del Cliente o di HPE
- indisponibilità e manutenzione programmate
- fattori esterni al ragionevole controllo di HPE
- eventuali atti od omissioni da parte del Cliente, dei suoi contraenti, dei fornitori o di eventuali altre entità sulle quali il Cliente esercita il controllo o ha il diritto di esercitare il controllo, inclusi i casi di incapacità del Cliente di adempiere ai propri obblighi o responsabilità
- interruzioni o incidenti non segnalati dal Cliente o per i quali non è stato aperto alcun ticket
- gli SLO saranno esclusi nel corso della fase di pre-consegna o durante l'esecuzione di eventuali servizi di assistenza nel momento della risoluzione

Gli SLO sono esclusi durante i primi 30 giorni dalla data di entrata in vigore dell'ordine di modifica per eventuali Sistemi aggiunti ad HPE Managed Services ai sensi del processo di change management.

14. Termini e condizioni applicabili

Termini	Link
Accordo sulla sicurezza e sulla privacy dei dati	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009396enw
Misure sulla sicurezza e sull'elaborazione dei dati	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009543enw
Elenco sub-responsabili	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009542enw
HPE aaS Terms for Customers (salvo diversamente indicato nel Modulo d'ordine di modifica)	https://www.hpe.com/psnow/doc/a50009054enw

Visit HPE.com

[Chatta ora](#)

© Copyright 2026 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le modifiche non avranno alcun effetto sui contratti in vigore che richiamano il presente documento e saranno pubblicate come nuova versione, insieme alla data di entrata in vigore. Le versioni precedenti del presente documento rimarranno accessibili. Le uniche garanzie per i servizi e i prodotti Hewlett Packard Enterprise sono quelle espressamente indicate nelle dichiarazioni di garanzia che accompagnano tali prodotti e servizi.

Niente di quanto dichiarato nel presente documento dovrà essere interpretato come garanzia aggiuntiva.

Hewlett Packard Enterprise declina ogni responsabilità per eventuali omissioni ed errori tecnici o editoriali contenuti nel presente documento. Riconoscimenti del marchio commerciale, se necessari. Tutti i marchi di terzi sono di proprietà dei rispettivi titolari.

a50009577ENW, V5 – a50009577ITE, V4
HEWLETT PACKARD ENTERPRISE
Hpe.com

