

MANUALE DEI SERVIZI



GALILEO
INFORMATICA

Galileo Informatica Srl

via Tiepolo, 8
09121 Cagliari

tel +39.070.531.089
fax +39.070.54.34.336

www.galileoinformatica.it
info@galileoinformatica.it

SOMMARIO

SOMMARIO	2
INTRODUZIONE	4
Scopo del manuale	4
Il Codice Etico	4
La Certificazione di Qualità	4
L'Information Technology ed i Servizi	4
Galileo Consulting	5
1. SERVIZI PROFESSIONALI DI START-UP	6
SERVIZIO DI CONSULENZA ORGANIZZATIVA E DI DIREZIONE	7
Descrizione del Servizio:	7
Responsabilità di Galileo Informatica:	7
Responsabilità del Cliente:	7
Inizio del Servizio:	7
Completamento del Servizio:	7
SERVIZIO DI ANALISI E PROGETTAZIONE	8
Descrizione del Servizio:	8
Responsabilità di Galileo Informatica:	8
Responsabilità del Cliente:	8
Inizio del Servizio:	8
Completamento del Servizio:	8
SERVIZIO DI SOFTWARE SELECTION	9
Descrizione del Servizio:	9
Responsabilità di Galileo Informatica:	9
Responsabilità del Cliente:	9
Inizio del Servizio:	9
Completamento del Servizio:	9
SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE DI SOLUZIONI ERP	10
Descrizione del Servizio:	10
Responsabilità di Galileo Informatica:	10
Responsabilità del Cliente:	10
Inizio del Servizio:	10
Completamento del Servizio:	10
SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE SOFTWARE	11
Descrizione del Servizio:	11
Responsabilità di Galileo Informatica:	11
Responsabilità del Cliente:	11
Inizio del Servizio:	11
Completamento del Servizio:	11
SERVIZIO DI STESURA DOCUMENTAZIONE SOFTWARE	12
Descrizione del Servizio:	12
Responsabilità di Galileo Informatica:	12
Responsabilità del Cliente:	12
Inizio del Servizio:	12
Completamento del Servizio:	12
SERVIZIO DI SUPPORTO PER INTERFACCIAMENTO DATI	13
Descrizione del Servizio:	13
Responsabilità di Galileo Informatica:	13
Responsabilità del Cliente:	13
Inizio del Servizio:	13
Completamento del Servizio:	13
SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE LAN E VPN (NETWORKING)	14

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

Descrizione del Servizio:	14
Responsabilità di Galileo Informatica:	14
Responsabilità del Cliente:	14
Inizio del Servizio:	14
Completamento del Servizio:	14
SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE SOFTWARE	15
Descrizione del Servizio:	15
Responsabilità di Galileo Informatica:	15
Responsabilità del Cliente:	15
Inizio del Servizio:	15
Completamento del Servizio:	15
SERVIZIO DI INSTALLAZIONE E ADDESTRAMENTO	16
Descrizione del Servizio:	16
Responsabilità di Galileo Informatica:	16
Responsabilità del Cliente:	16
Inizio del Servizio:	16
Completamento del Servizio:	16
SERVIZIO DI FORMAZIONE	17
Descrizione del Servizio:	17
Responsabilità di Galileo Informatica:	17
Responsabilità del Cliente:	17
Inizio del Servizio:	17
Completamento del Servizio:	17
2. SERVIZI DI SUPPORTO E ASSISTENZA	18
SERVIZIO DI HOT-LINE TELEFONICA E TELEASSISTENZA	19
Descrizione del Servizio:	19
Responsabilità di Galileo Informatica:	19
Responsabilità del Cliente:	19
Inizio del Servizio:	19
Termine del Servizio:	19
SERVIZIO DI ASSISTENZA ON-SITE	20
Descrizione del Servizio:	20
Responsabilità di Galileo Informatica:	20
Responsabilità del Cliente:	20
Inizio del Servizio:	20
Completamento del Servizio:	20
CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE	21
Descrizione del Servizio:	21
Responsabilità di Galileo Informatica:	21
Responsabilità del Cliente:	21
Inizio del Servizio:	21
Termine del Servizio:	21
SERVIZIO DI OUTSOURCING	22
Descrizione del Servizio:	22
Responsabilità di Galileo Informatica:	22
Responsabilità del Cliente:	22
Inizio del Servizio:	22
Termine del Servizio:	22
ALLEGATO 1 – CERTIFICATO QUALITA'	23

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

INTRODUZIONE

Scopo del manuale

Galileo Informatica S.r.l. attraverso il presente documento propone ai suoi interlocutori una sintesi informativa sulla propria offerta di Servizi.

Tale sintesi è guidata dalla volontà di elencare schematicamente le diverse tipologie di servizi offerti, al fine di evidenziarne le caratteristiche in termini di contenuto e di procedimenti operativi.

In questa premessa viene presentato lo stile comportamentale a cui la nostra organizzazione uniforma la propria condotta gestionale, gli strumenti adottati per perseguire importanti obiettivi di miglioramento continuo, il contesto operativo e le principali unità di business della struttura organizzativa.

Il Codice Etico

Galileo, nello svolgimento di tutte le attività aziendali, conforma il proprio comportamento al rispetto di chiari e distintivi principi, enunciati dettagliatamente all'interno del documento *Codice Etico*, rappresentativi di un comportamento moderno e consapevole, caratterizzato da responsabilità, serietà e chiarezza.

Queste qualità comportamentali, infatti, sono i cardini a cui si ispira l'intero governo dei processi aziendali di Galileo che, al fine di assicurare la soddisfazione delle legittime aspettative degli interlocutori coinvolti (clienti, dipendenti, collaboratori, fornitori e, in senso allargato, tutte le organizzazioni coinvolte, direttamente o indirettamente, dalle attività della Società), mira a sviluppare e mantenere nel tempo un solido rapporto di fiducia e partnership con i propri *stakeholders*.

Galileo dunque, perseguendo i propri obiettivi e contemporaneamente un ideale di cooperazione, intende, espressamente, soddisfare tutti gli interessi coinvolti, siano essi espliciti o impliciti, al fine di conseguire un simmetrico vantaggio per le parti.

La Certificazione di Qualità

Al fine di assicurare le proprie metodologie e competenze, e per garantirne visibilità ed evoluzione in un'ottica di miglioramento continuo, ogni anno Galileo Informatica sostiene l'Audit di rinnovo della propria Certificazione di Qualità (Uni En Iso 9001 - ed. 2000) presso l'Ente indipendente *SGS Italia Spa*.

Tale certificazione è focalizzata sulle attività che costituiscono il cuore strategico della *mission* di Galileo Informatica, ovvero sul processo Consulenziale di "Progettazione ed Erogazione di Servizi per l'Organizzazione e la Gestione Aziendale" e su quello Tecnico di "Progettazione e Realizzazione di Sistemi Informativi ed Erogazione di Servizi di Assistenza Informatica".

L'Information Technology ed i Servizi

Nell'attuale contesto, caratterizzato da una competizione sempre più agguerrita, fornire un servizio di qualità non è più semplicemente un'opzione.

Il ritmo frenetico con cui si sviluppano le tecnologie e l'esigenza indifferibile di dotarsi di strumenti capaci di migliorare l'efficienza organizzativa hanno indotto sostanziali modifiche del comportamento dei nostri interlocutori, ovvero hanno determinato l'esigenza di individuare un Partner che sia in grado di comprendere il loro business, di proporre una soluzione completa (non più solo hardware e software, ma system integration, servizi e consulenza) e di accompagnarli nella crescita della loro Azienda, sostenendo continuamente il management nella valutazione dei costi e dei benefici delle soluzioni adottate.

Le nostre soluzioni sono quindi innovative, complete, personalizzate, in una parola progettuali: al Cliente garantiamo oltre ai servizi di supporto e implementazione (hardware e software), servizi di consulenza direzionale e servizi di informatica integrata, così da fornire non solo una risposta alle esigenze di gestione delle attività aziendali, ma anche una risposta alle necessità di miglioramento dei processi organizzativi che si traducano in un vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

Galileo Informatica considera i Servizi alla clientela il punto di forza della propria offerta.

Servizi qualitativamente e professionalmente avanzati infatti consentono al Cliente di ridurre i rischi legati alla sua attività aziendale, sia nella fase di start-up di un progetto, sia a regime.

I nostri consulenti affiancano i Clienti in tutte le fasi del progetto: dall'analisi preliminare alla definizione del modello; dallo sviluppo, ai test; dalla formazione del personale, all'assistenza e al go-live.

Questo approccio ha reso possibile il concepimento di progetti di grande successo, garantendo un'assistenza ottimale ai clienti.

Galileo Consulting

Le imprese si misurano continuamente con nuove sfide e rapidi cambiamenti per i quali è richiesta una sempre maggiore competenza tecnico-professionale e dove la capacità di sapere e poter leggere per tempo l'andamento aziendale, e quindi di velocizzare i processi decisionali definendo strategie intenzionali e realizzative, costituiscono i cardini di politiche aziendali mature e consapevoli.

Elemento chiave per garantire il successo aziendale è dunque la capacità di definire una strategia, intesa come l'insieme organizzato delle decisioni necessarie all'accrescimento del benessere dell'azienda e al suo mantenimento nel tempo. Ovviamente, una volta definita una buona strategia, è indispensabile poterla attuare dotandosi delle risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi; risorse tecnologiche, professionali, gestionali, organizzative e metodologiche.

Nel corso della propria pluriennale attività Galileo Informatica si è resa artefice di positivi interventi consulenziali tesi ad introdurre in aziende prevalentemente orientate alle fasi operative del proprio *business*, metodologie tipicamente direzionali di pianificazione delle strategie e del loro controllo.

Siamo convinti che queste criticità vadano curate con attenzione e senso critico e che la loro rilevanza sarà crescente e pervasiva, a prescindere da considerazioni di natura dimensionale.

In particolare riteniamo che:

- ✓ strategia aziendale e definizione degli obiettivi
- ✓ controllo e misurazione sistematica dei risultati, attraverso l'individuazione di appropriati indicatori di efficienza ed efficacia
- ✓ analisi e pianificazione delle risorse finanziarie
- ✓ analisi dei processi aziendali e definizione delle aree critiche
- ✓ integrazione delle funzioni aziendali (gestione per processi e non per funzioni)
- ✓ formazione degli utenti e accrescimento delle competenze
- ✓ miglioramento del sistema informativo aziendale, utilizzando al meglio le applicazioni informatiche e inserendo o sviluppando le tecniche di controllo di gestione e contabilità analitica

siano armi vincenti per fronteggiare con successo il mercato e per presentarsi con adeguata consapevolezza di fronte alle sfide del futuro.

Nelle suddette aree la nostra società, attraverso la propria struttura ed il proprio *know-how*, si propone quale partner strategico al fine della erogazione di servizi professionali di consulenza, organizzativa e di direzione, per realizzare soluzioni di valore *ad hoc* attraverso interventi di BPR (reingegnerizzazione dei processi di business) e di BI (analisi avanzata dei dati) finalizzati ad individuare, assieme al management aziendale, le modalità di soluzione, o prevenzione, di problemi strategici, organizzativi, gestionali, di controllo ed operativi.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

1. SERVIZI PROFESSIONALI DI START-UP

Questi servizi sono stati studiati per assistere i Clienti dalle prime fasi di analisi concettuale di un progetto, alla stesura dei requisiti funzionali, allo sviluppo del progetto, fino alla consegna e all'acquisizione finale completa delle relative competenze.

L'approccio si basa su metodologie applicate con successo e sulle competenze interdisciplinari possedute; infatti, le problematiche proprie di ciascun intervento, anche se concernenti una particolare area, vengono affrontate in una visione d'insieme che tiene conto delle relazioni con le altre funzioni aziendali.

Gli interventi di consulenza sono strutturati in modo da coinvolgere il personale dell'azienda, agli opportuni livelli, al fine di condividere metodologie e risultati e di trasmettere il know-how relativo.

Grazie ai Servizi di Start-Up siamo in grado di fornire supporto formativo per diversi tipi di esigenze che possono essere presenti nella struttura organizzativa del Cliente, al fine di migliorarne anche qualitativamente aspetti quali:

- conoscenze tecniche ed organizzative
- esperienza e maturità nella materia specifica
- profili professionali delle risorse umane
- capacità di identificare le soluzioni possibili ed individuare la più adatta
- abilità nel definire i tempi di realizzazione
- capacità di confrontarsi a livello tecnico con terze parti (es. Consulenti, Software-House, altri fornitori e/o partner).

In tal modo si evitano i rischi connessi a ritardi e insuccessi nell'avvio del progetto.

Di seguito è stata riportata una scheda per ciascun Servizio di Start-Up fornito da Galileo Informatica.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI CONSULENZA ORGANIZZATIVA E DI DIREZIONE

Descrizione del Servizio:

Questo servizio si sostanzia in interventi di reingegnerizzazione dei processi di business (BPR) e di analisi avanzata dei dati di business (BI), come il ridisegno delle procedure operative spostandole da un'ottica funzionale a quella di processo; l'attivazione di un sistema di budgeting e di controllo di gestione; l'individuazione di una serie strutturata di indicatori per il reporting direzionale (Balanced Scorecard); la costruzione di un processo di trasformazione dei dati e delle informazioni in conoscenza.

Viene effettuato da ns. Consulenti di Direzione, dotati di un'approfondita esperienza nei rapporti sia con i Clienti sia con eventuali Terze Parti (ad es. Software-House) ed in grado di coordinare l'attività di altri specialisti, definendo l'organizzazione del lavoro e le metodologie più idonee alla realizzazione del progetto.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Effettuare l'*auditing* organizzativo del Cliente
- ✓ Analizzare le possibili soluzioni ed i benefici legati a ciascuna di esse
- ✓ Definire l'architettura tecnologica, professionale, gestionale, organizzativa e metodologica necessaria
- ✓ Segnalare eventuali vincoli o particolari necessità legate al Progetto
- ✓ Stendere un Piano di Progetto con le varie fasi e tempistiche previste
- ✓ Fornire al Cliente un'offerta commerciale completa di prezzi e date consegna.

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Fornire il supporto e tutte le informazioni necessarie alla correttezza dell'*auditing*
- ✓ Garantire la collaborazione di eventuali Terze Parti coinvolte (ad es. Software-House)

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente del relativo ordine.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con il conseguimento degli obiettivi stabiliti o il completamento delle fasi previste.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI ANALISI E PROGETTAZIONE

Descrizione del Servizio:

Questo servizio fornisce l'analisi e la definizione dei requisiti funzionali e tecnici di un progetto.

Fornisce inoltre i tempi e le modalità del Servizio di Sviluppo e Manutenzione Software (vedasi la relativa scheda).

Viene effettuato da ns. Responsabili di Progetto, dotati di un'approfondita esperienza nei rapporti sia con i Clienti sia con eventuali Terze Parti (ad es. Software-House) ed in grado di coordinare l'attività di altri specialisti, definendo l'organizzazione del lavoro e le metodologie più idonee alla realizzazione del progetto.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Effettuare l'analisi del sistema attuale del Cliente e l'integrazione con il nuovo Progetto
- ✓ Analizzare le possibili soluzioni ed i benefici legati a ciascuna di esse, proponendo la più valida a parere di Galileo Informatica
- ✓ Definire l'architettura del sistema, l'hardware, il software ed il networking da utilizzare
- ✓ Segnalare eventuali vincoli o particolari necessità legate al Progetto
- ✓ Quando necessario, stendere un Piano di Progetto con le varie fasi e tempistiche previste
- ✓ Formalizzare il tutto in un documento denominato "Requisiti Funzionali"
- ✓ Fornire al Cliente un'offerta commerciale completa di prezzi e date consegna.

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Fornire il supporto e tutte le informazioni necessarie alla corretta analisi del Progetto (sistema informativo attuale ed esigenze di implementazione)
- ✓ Garantire la collaborazione di eventuali Terze Parti coinvolte (ad es. Software-House)
- ✓ Verificare ed approvare il documento "Requisiti Funzionali"

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente del relativo ordine.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con la consegna al Cliente per approvazione della stesura finale del documento "Requisiti funzionali".

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI SOFTWARE SELECTION

Descrizione del Servizio:

Questo servizio è volto alla definizione di un nuovo sistema di gestione delle informazioni per un'azienda, e coinvolge sia il lato applicativo-gestionale, sia il lato hardware, connessioni, comunicazioni e relativa piattaforma tecnologica.

Attraverso il presente servizio, l'azienda cliente è in grado di pianificare, in un'ottica di breve e/o di medio-lungo periodo, gli investimenti necessari alla struttura IT e di dotarsi progressivamente di strumenti aggiornati e avanzati per l'organizzazione e la gestione delle informazioni.

Sono di solito successive al servizio di Software Selection le attività di supporto al cliente nella implementazione, relativa a sistemi ERP o gestionali integrati, oppure anche ad applicazioni singole (es. Controllo di Gestione, Tesoreria, Business Intelligence, Gestione Logistica, CRM, SCM, ecc.).

L'attività viene svolta da ns. Consulenti dotati di un'approfondita esperienza nei rapporti sia con i Clienti sia con eventuali Terze Parti (ad es. Software-House) ed in grado di coordinare l'attività di altri specialisti, definendo l'organizzazione del lavoro e le metodologie più idonee alla realizzazione del progetto.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Analizzare le esigenze del Cliente
- ✓ Individuare le possibili soluzioni ed i benefici legati a ciascuna di esse
- ✓ Definire l'architettura tecnologica, professionale, gestionale, organizzativa e metodologica necessaria
- ✓ Segnalare eventuali vincoli o particolari necessità legate al Progetto
- ✓ Stendere un Piano di Progetto con le varie fasi e tempistiche previste
- ✓ Fornire al Cliente un'offerta commerciale completa di prezzi e date consegna.

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Fornire il supporto e tutte le informazioni necessarie alla correttezza dell'analisi
- ✓ Verificare ed approvare il progetto e le sue fasi

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine relativo a tale attività.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con il conseguimento degli obiettivi stabiliti o il completamento delle fasi previste.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI IMPLEMENTAZIONE DI SOLUZIONI ERP

Descrizione del Servizio:

Questo servizio racchiude le attività afferenti l'installazione di un sistema gestionale integrato secondo modalità e tempistiche concordate con il Cliente. L'esperienza acquisita su numerosi progetti, ci ha permesso di definire un approccio metodologico, che si traduce in una flessibilità operativa applicabile ad aziende di diversi settori e dimensioni, garantendo comunque elevati standard qualitativi.

Le principali tipologie di implementazione ERP:

- Nuove installazioni – implementazione classica nei moduli Finanza, Amministrazione, Vendita e Distribuzione, Acquisti, Magazzino e Logistica, Produzione
- Estensioni delle installazioni esistenti - follow-up di progetti già esistenti, volti ad incrementare la copertura funzionale dei pacchetti ERP sulle attività del cliente, riguardano moduli ad alto valore aggiunto per l'azienda (ad es. la Pianificazione avanzata, la gestione dei magazzini logistici, il reporting gestionale, la Business Intelligence, Il Controllo di Gestione, il Crm e l'Scm)
- Roll-out – estensione alle società di un Gruppo di installazioni esistenti
- Supporto Tecnologico - orientato a migliorare l'architettura tecnologica del cliente, ad ottimizzare le performance di una implementazione già terminata, oppure a integrare tecnicamente software di natura diversa attraverso strumenti di connessione avanzati
- Migrazioni - passaggi da una versione meno evoluta a una più recente di un software ERP, comportano, come positiva conseguenza, un ripensamento migliorativo di molti processi aziendali.

L'attività viene svolta da ns. Project Manager dotati di un'approfondita esperienza, in grado di coordinare l'attività di altri specialisti, definendo l'organizzazione del lavoro e le metodologie più idonee alla realizzazione del progetto.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Stendere l'analisi dei "Requisiti Funzionali" e sottoporla al Cliente per approvazione
- ✓ Portare a conoscenza del Progetto tutto il personale tecnico coinvolto (interno ed esterno)
- ✓ Effettuare l'analisi di dettaglio dei moduli, archivi, maschere e report inclusi nel Progetto
- ✓ Parametrizzare il sistema
- ✓ Stendere l'eventuale documentazione operativa prevista a corredo
- ✓ Effettuare la Validazione finale del Progetto verificandone la corrispondenza con i Requisiti Funzionali.

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Fornire tutte le informazioni necessarie alla stesura dei "Requisiti Funzionali"
- ✓ Approvare la Validazione finale del Progetto (Collaudo).

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine relativo a tale attività.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con l'approvazione da parte del Cliente della Verbale di Ultimazione (Collaudo) del Servizio.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE SOFTWARE

Descrizione del Servizio:

Questo servizio fornisce lo sviluppo di un'applicazione software ad-hoc in base alle esigenze del Cliente, oppure la modifica e implementazione di un software precedentemente sviluppato per un Cliente, in base a nuove esigenze o richieste.

Tale applicazione viene sviluppata sulla base di un'analisi formalizzata nel documento "Requisiti Funzionali" (vedasi Servizio di Analisi e Progettazione), che viene sottoposta al Cliente per approvazione.

L'attività viene svolta da ns. Sviluppatori Software dotati di ampio know-how relativo agli strumenti di sviluppo adottati.

I tempi di sviluppo software potranno subire variazioni in base ai risultati del Servizio di Analisi.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Se non fatto in precedenza (vedasi Servizio di Analisi e Progettazione), stendere l'analisi dei "Requisiti Funzionali" e sottoporla al Cliente per approvazione
- ✓ Portare a conoscenza del Progetto tutto il personale tecnico coinvolto (interno ed esterno)
- ✓ Effettuare l'analisi di dettaglio dei moduli, archivi, maschere e report inclusi nel Progetto
- ✓ Sviluppare il codice del software
- ✓ Effettuare il System Test complessivo del Progetto
- ✓ Stendere l'eventuale documentazione operativa prevista a corredo
- ✓ Effettuare la Validazione finale del Progetto (Collaudo), verificandone la corrispondenza con i Requisiti Funzionali, in collaborazione con il Cliente se richiesto.

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Fornire tutte le informazioni necessarie alla stesura dei "Requisiti Funzionali" ed approvarli (se non realizzati precedentemente)
- ✓ Fornire il supporto all'effettuazione del test del Progetto (eventuali dati di prova)
- ✓ Garantire la collaborazione di eventuali Terze Parti coinvolte (ad es. Software-House)
- ✓ Approvare la Validazione finale del Progetto (Collaudo), se prevista nell'ordine.

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine relativo a tale attività.

La consegna verrà definita in base ai carichi di lavoro di Galileo Informatica ed alle esigenze del Cliente.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con l'approvazione da parte del Cliente della Validazione finale del Progetto (Collaudo) se prevista nell'ordine; negli altri casi con la spedizione al Cliente del software.

In ogni caso è previsto un periodo di garanzia di 12 mesi durante il quale verranno rimossi gratuitamente eventuali malfunzionamenti riscontrati dal Cliente.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI STESURA DOCUMENTAZIONE SOFTWARE**Descrizione del Servizio:**

Questo servizio fornisce la documentazione operativa relativa ad un'applicazione software sviluppata ad-hoc da Galileo Informatica per un Cliente (vedasi Servizio di Sviluppo Software).

Tale documentazione può essere realizzata su supporto elettronico (ad es. come help-in-linea) o su supporto cartaceo, in base alle esigenze del Cliente e ad eventuali vincoli di tipo tecnico.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Proporre al Cliente le possibili soluzioni (elettroniche o cartacee)
- ✓ Realizzare la documentazione con gli strumenti più idonei
- ✓ Aggiornare la documentazione ad ogni modifica apportata al relativo software

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Scegliere la soluzione più idonea

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine relativo a tale attività.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con la spedizione al Cliente della documentazione sul supporto prescelto.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI SUPPORTO PER INTERFACCIAMENTO DATI

Descrizione del Servizio:

Questo servizio viene fornito ai Clienti che acquistano un ns. pacchetto o per i quali viene sviluppato un progetto software che preveda uno scambio di dati (interfacciamento) tra i ns. archivi e gli archivi del Sistema Informativo del Cliente, in entrambe le direzioni.

Vengono forniti al Cliente (o alla sua Software-House) le specifiche di interfaccia per realizzare i programmi di scambio dei dati.

Vengono quindi forniti i dati di prova per consentire il test dei programmi di ricezione dati (dai ns. archivi a quelli del Cliente).

Infine vengono testati i dati estratti dagli archivi del Cliente e trasmessi a noi.

Il Servizio viene prestato da ns. Tecnici specializzati, tramite assistenza telefonica , via e-mail o con interventi che possono essere concordati separatamente con il Cliente.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Predisporre e fornire al Cliente (o alla Software-House) i tracciati record di interfaccia
- ✓ Fornire le opportune specifiche al riguardo
- ✓ Fornire i dati di prova per il test di interfaccia dai ns. archivi a quelli del Cliente
- ✓ Testare i dati di interfaccia forniti dal Cliente (o Software-House) verso i ns. archivi, segnalando eventuali anomalie riscontrate, fino alla completa risoluzione.
- ✓ Galileo Informatica si impegna naturalmente a mantenere riservate tutte le informazioni fornite dal Cliente.

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Garantire la collaborazione di eventuali Terze Parti coinvolte (ad es. Software-House)
- ✓ Realizzare i programmi di interfaccia necessari
- ✓ Testare i dati di interfaccia ricevuti da Galileo Informatica
- ✓ Fornire i dati di interfaccia richiesti da Galileo Informatica
- ✓ Correggere le eventuali anomalie segnalate

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine relativo a tale attività.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con la comunicazione al Cliente (o Software-House) dell'esito positivo del test di ricezione dati nei ns. archivi.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE LAN E VPN (NETWORKING)**Descrizione del Servizio:**

Questo servizio racchiude gli step necessari per l'implementazione di una LAN e di una VPN. Consiste nell'analisi delle caratteristiche dei siti prescelti dal Cliente, allo scopo di garantire la connettività.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Effettuare un sopralluogo dei siti prescelti per identificarne i confini, eventuali ostacoli o problemi.
- ✓ Suggerire le apparecchiature più adatte alla specifica installazione
- ✓ Compilare il modulo "Scheda di Intervento".

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Concordare date e modalità dell'intervento
- ✓ Autorizzare l'accesso alle aree aziendali
- ✓ Sottoscrivere per accettazione il modulo "Scheda di Intervento"

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine relativo a tale attività o, in assenza, di un ns. preventivo di intervento controfirmato per accettazione.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con la sottoscrizione da parte del Cliente del modulo "Scheda di Intervento".

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE SOFTWARE

Descrizione del Servizio:

Questo servizio garantisce la corretta installazione del software (s.o., posta elettronica, applicativo, antivirus, sus, etc...) sulle apparecchiature hardware (server, client, firewall, etc...), fornite da Galileo Informatica srl e previste nel progetto, nonché la loro configurazione.

L'attività viene svolta da ns. personale tecnico qualificato.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Effettuare l'installazione e la configurazione delle apparecchiature hardware previste nel progetto
- ✓ Effettuare l'installazione e la configurazione del software sulle apparecchiature hardware previste nel progetto
- ✓ Testare il corretto funzionamento dell'hardware e del software installato

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Fornire le apparecchiature hardware ed il software di sistema (ad es. il sistema operativo) richiesti da Galileo Informatica per l'installazione
- ✓ Garantire la collaborazione di eventuali Terze Parti coinvolte
- ✓ Mettere a disposizione l'eventuale infrastruttura per i test di comunicazione necessari

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine relativo a tale attività o, in assenza, di un ns. preventivo di intervento controfirmato per accettazione.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con la comunicazione al Cliente dell'esito positivo del test.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI INSTALLAZIONE E ADDESTRAMENTO

Descrizione del Servizio:

Questo servizio garantisce l'installazione delle apparecchiature software previste nel progetto ed i test finali di connettività e corretto funzionamento.

Include inoltre l'addestramento all'utilizzo dei prodotti software effettuato ad una o più persone individuate dal Cliente come referenti interni per il progetto.

Per ulteriori esigenze di formazione ed addestramento vedasi il Servizio di Formazione.

L'attività viene svolta da ns. personale tecnico qualificato.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Fornire al Cliente i requisiti hardware e software necessari per l'installazione
- ✓ Effettuare l'installazione delle apparecchiature previste a progetto
- ✓ Effettuare l'installazione e la configurazione del software da noi fornito sui personal computer e/o sul server del Cliente
- ✓ Testare il corretto funzionamento dell'hardware e software installati, del networking e dell'interfacciamento con il sistema informativo del Cliente
- ✓ Addestrare le persone referenti per il progetto
- ✓ Compilare a consuntivo il modulo denominato "Scheda di Intervento".

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Concordare tempi e modalità dell'intervento
- ✓ Autorizzare l'accesso alle aree aziendali dove è prevista l'installazione
- ✓ Fornire le apparecchiature hardware ed il software di sistema richiesti da Galileo Informatica (in fase di offerta) per l'installazione
- ✓ Fornire l'infrastruttura necessaria all'installazione: rete elettrica, telefonica e dati
- ✓ Garantire la collaborazione di eventuali Terze Parti coinvolte (ad es. Software-House)
- ✓ Definire le persone referenti per il progetto e metterle a disposizione in orari concordati per l'attività di addestramento
- ✓ Sottoscrivere per accettazione il "Scheda di Intervento"

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine relativo a tale attività o, in assenza, di un ns. preventivo di intervento controfirmato per accettazione.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con la sottoscrizione da parte del Cliente del "Scheda di Intervento".

In ogni caso è previsto un periodo di garanzia di 12 mesi sulle apparecchiature e sul software, durante il quale verranno rimossi gratuitamente eventuali malfunzionamenti riscontrati dal Cliente.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI FORMAZIONE

Descrizione del Servizio:

Questo servizio consiste nella preparazione ed effettuazione di un corso di formazione rivolto al personale dell'azienda Cliente, allo scopo di addestrarlo all'utilizzo di determinati strumenti hardware e/o software o di formarlo su particolari pratiche operative aziendali di cui Galileo Informatica possiede il know-how tecnico.

La fase di preparazione include la stesura di un Piano del Corso comprendente: programma del corso, sede, personale coinvolto, tempistica.

Il tutto viene svolto da uno o più ns. formatori esperti negli argomenti oggetto del corso.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Effettuare un'Analisi dei Fabbisogni del Cliente, per identificare gli skill tecnici richiesti a ciascuna persona per poter seguire proficuamente il corso di formazione
- ✓ Definire con il Cliente il livello di produttività e competenze richiesto a ciascun partecipante al corso
- ✓ Stendere il Piano del Corso su apposito modulo
- ✓ Presentare tale Piano al Cliente
- ✓ Tenere il corso di formazione nelle modalità e tempi stabiliti
- ✓ Fornire un documento a consuntivo dell'attività svolta, con la firma dei partecipanti.

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Identificare il personale interessato al corso di formazione, indicando le rispettive mansioni previste e, se possibile, gli attuali livelli di competenza
- ✓ Fornire le date e la disponibilità di tale personale
- ✓ Verificare ed approvare il Piano del Corso predisposto da Galileo Informatica.

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine relativo a tale attività.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con la presentazione del documento conclusivo di fine corso.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

2. SERVIZI DI SUPPORTO E ASSISTENZA

Questi servizi sono stati configurati per supportare le necessità dei Clienti nello svolgimento delle attività aziendali giornaliere, dopo che la soluzione da noi realizzata è entrata a regime.

Lo scopo è di ridurre i rischi di interruzione o rallentamento di tali attività , tanto più rilevanti quanto più queste risultano strategiche.

I Servizi di Supporto Post-Vendita comprendono varie attività, dall'help desk telefonico per la risoluzione dei problemi, agli interventi di tele-assistenza, all'assistenza on-site.

Per configurare al meglio tali servizi sulla base delle esigenze del Cliente si deve tener conto di diversi fattori, quali:

- la criticità delle applicazioni installate ed i tempi di interruzione accettabili
- il numero di utenti coinvolti nell'utilizzo dell'hardware e software
- le conoscenze tecniche di tali utenti
- la presenza o meno di una struttura tecnica di supporto presso il Cliente
- gli orari e modalità di lavoro dell'Azienda.

Di seguito viene riportata una scheda per ciascun Servizio di Supporto Post-Vendita fornito da Galileo Informatica.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI HOT-LINE TELEFONICA E TELEASSISTENZA

Descrizione del Servizio:

Questo servizio garantisce l'attività di supporto tecnico a livello telefonico relativo ad eventuali problematiche riscontrate sul software o sulle pratiche da seguire, fornite da Galileo Informatica al Cliente.

Di norma viene fornito ad una o più persone incaricate dal Cliente di tenere i contatti con Galileo Informatica.

Può essere fornito anche per periodi di tempo limitati, sulla base di specifiche esigenze del Cliente (ad es. in concomitanza di fiere, convegni, ecc.).

Può comprendere inoltre il servizio di tele-assistenza via VPN, nei casi in cui sia possibile realizzare tecnicamente il collegamento tra il ns. sistema informativo e la rete del Cliente (subordinato all'autorizzazione da parte del Cliente); in tal modo il sistema viene monitorato da postazione remota, accelerando i tempi di risoluzione degli eventuali problemi.

Il Servizio viene fornito da ns. specialisti e/o consulenti in ciascuna area di competenza, in genere durante il normale orario di lavoro, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Attivare il servizio di tele-assistenza via VPN, quando possibile ed autorizzato
- ✓ Registrare e monitorare le chiamate telefoniche di assistenza da parte del Cliente
- ✓ Risolvere nel più breve tempo possibile le problematiche evidenziate
- ✓ Compilare il modulo "rapporto di assistenza"
- ✓ Fornire mensilmente al Cliente un rapporto scritto delle attività (solo ai Clienti con contratto, che ne facciano specifica richiesta)

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Autorizzare il servizio di tele-assistenza (se si intende utilizzarlo) ed acquistare le licenze del relativo software (se necessario)
- ✓ Comunicare i nominativi delle persone incaricate di tenere i contatti telefonici

Inizio del Servizio:

Il Servizio viene fornito a decorrere dalla sottoscrizione da parte del Cliente del contratto di assistenza con tale opzione oppure di uno specifico contratto per un periodo di tempo definito.

Termine del Servizio:

Il Servizio si intende concluso alla scadenza prevista nel contratto.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI ASSISTENZA ON-SITE

Descrizione del Servizio:

Questo servizio garantisce l'assistenza , presso la sede del Cliente, sul software precedentemente fornito da Galileo Informatica.

Viene effettuato, su esplicita richiesta del Cliente, da ns. specialisti e/o consulenti in ciascuna area di competenza, in genere durante il normale orario di lavoro, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Verificare il software attraverso una serie di test e collaudi e, se riscontrati malfunzionamenti o problemi, proporre eventuali soluzioni migliorative o installare eventuali aggiornamenti e/o modifiche, se possibile in loco, altrimenti presso i ns. uffici e poi spedirle al Cliente
- ✓ Compilare il modulo denominato "Rapporto di Assistenza".

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Richiedere e concordare tempi e modalità dell'intervento
- ✓ Autorizzare l'accesso alle aree aziendali dove è prevista l'attività
- ✓ Sottoscrivere per accettazione il "Rapporto di Assistenza"

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo l'emissione da parte del Cliente di un ordine/richiesta relativo a tale attività o, in assenza, di un ns. preventivo di intervento.

Completamento del Servizio:

Il Servizio si intende completato con la sottoscrizione da parte del Cliente del "Rapporto di Assistenza".

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

Descrizione del Servizio:

Questo contratto copre le attività di:

- assistenza tecnica sul software fornito da Galileo Informatica installato presso il Cliente (supporto telefonico e correzione di eventuali malfunzionamenti)
- consultazione e assistenza telefonica "hot line" al personale incaricato di tenere i contatti con Galileo Informatica
- tele-assistenza via VPN (nel caso in cui il collegamento risulti fattibile).

Con la stipula del Contratto di Assistenza, Galileo Informatica si assume la responsabilità del corretto funzionamento del software fornito ai Clienti, che può beneficiare di ulteriori importanti vantaggi, quali:

- massima priorità nei tempi di assistenza rispetto ai Clienti privi di contratto
- sconti sui listini in vigore, per le attività non coperte da contratto (ad es. progettazione, analisi, consulenza informatica e aziendale, personalizzazioni software, ecc.)
- garanzia di assistenza telefonica (e tele-assistenza via VPN quando possibile) non solo alle persone incaricate dei contatti con Galileo Informatica, ma anche a tutto il personale dell'Azienda Cliente (ad es. sedi periferiche) di cui deve esserci fornito un elenco dettagliato (con nominativi e mansioni) e ogni variazione dello stesso.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Assumersi le spese di manodopera per gli interventi presso i ns. uffici (e presso il Cliente nel caso di apparecchiature fisse)
- ✓ Fornire il servizio di assistenza di norma dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Possono essere concordati eventuali interventi in giornate ed orari diversi, con tariffa da definirsi.

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Richiedere e concordare tempi e modalità dell'intervento
- ✓ Qualora si tratti di un intervento di assistenza "on-site", autorizzare l'accesso alle aree aziendali dove è prevista l'attività
- ✓ Sottoscrivere per accettazione il "Rapporto di Assistenza"

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo la sottoscrizione da parte del Cliente di uno specifico contratto di assistenza, in accordo con la relativa data di decorrenza.

Termine del Servizio:

Il Servizio si intende concluso alla scadenza prevista nel contratto.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

SERVIZIO DI OUTSOURCING

Descrizione del Servizio:

Obiettivo del servizio è l'osservazione costante della soluzione fornita agli utenti e dei risultati raggiunti, così da sostenere il Cliente nella valutazione dei costi/benefici della soluzione adottata, effettuando un check-up periodico sullo stato della sicurezza delle principali componenti (server) del Sistema Informativo in area P.C.

Questo documento nasce dall'esigenza di svolgere una attività di costante verifica di eventuali criticità che possano verificarsi sui Sistemi centrali dell'azienda. Criticità che, se individuate per tempo, possono essere risolte senza che si manifestino problemi, blocchi o comunque improduttività sia negli stessi Sistemi centrali che in quelli dipartimentali collegati alla rete.

L'attività descritta verrà perciò effettuata sui server Windows e riguarderà sia la parte Hardware che Software, a partire dal Sistema Operativo per arrivare a tutti gli applicativi Server che sovrintendono a funzioni di servizio per tutta la periferia (Antivirus, SUS, etc.).

A seguire abbiamo elencato nel dettaglio le attività che verranno eseguite durante l'intervento.

Tutte le attività descritte verranno svolte in teleassistenza e con la periodicità indicata.

Questo Servizio affianca e completa il Servizio di Hot-Line Telefonica e Tele-assistenza (vedasi la relativa scheda) e Contratto di Manutenzione (vedasi la relativa scheda).

Il Servizio non è direttamente correlato all'offerta di vendita Galileo Informatica, pertanto lo stesso può essere usufruito da Clienti non automatizzati da Galileo Informatica.

Responsabilità di Galileo Informatica:

- ✓ Inventario completo del parco installato e di backup, luogo di utilizzo nonché stato dello stesso
- ✓ Mantenere costantemente aggiornato il DataBase degli "oggetti" componenti la soluzione
- ✓ Comunicare le procedure di accesso al servizio
- ✓ E-mail settimanali con informazioni sintetiche sulle attività svolte
- ✓ Documentazione mensile, analitica e sintetica, degli interventi effettuati e dei risultati raggiunti.

Responsabilità del Cliente:

- ✓ Istituire un Responsabile progetto
- ✓ Fornire tutte le informazioni necessarie per effettuare l'inventario
- ✓ Rispettare le procedure di accesso al servizio

Inizio del Servizio:

Il Servizio può avere inizio dopo la sottoscrizione da parte del Cliente di uno specifico contratto, in accordo con la relativa data di decorrenza.

Termine del Servizio:

Il Servizio si intende concluso alla scadenza prevista nel contratto.

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	

ALLEGATO 1 – CERTIFICATO QUALITA'

Certificato N. IT03/0172



Il sistema di gestione per la qualità di

GALILEO INFORMATICA S.r.l.

Sede Principale: Via Giotto, 38/c - 09121 CAGLIARI - Italia

Sede Operativa: Via Tiepolo, 8 - 09121 CAGLIARI - Italia

è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di

ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2000



Scopo della certificazione:

Progettazione e realizzazione di sistemi informatici ed erogazione di servizi di assistenza informatica. Progettazione ed erogazione del servizio di consulenza per l'organizzazione e la gestione aziendale.

Settori EA: 33, 35

Prima emissione: 05/03/2003

Ultima emissione: 31/03/2006

Valido fino al 05/03/2009 subordinato all'esito soddisfacente delle attività di sorveglianza annuale.

Ulteriori spiegazioni riguardanti lo scopo e l'applicabilità dei requisiti ISO 9001:2000 possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.

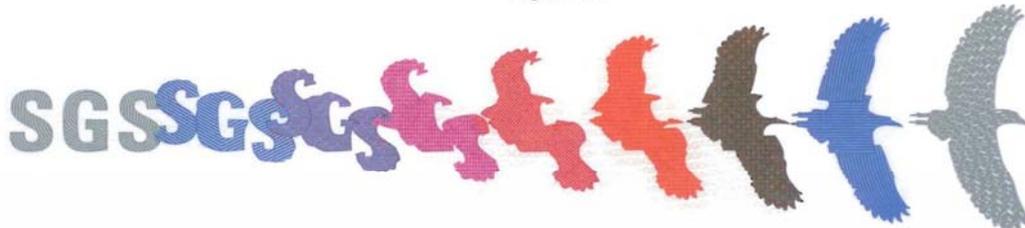
Autorizzato da
Paolo Pineschi

SGS ITALIA S.p.A. - Systems & Services Certification
Via G. Gozzi, 1/A 20129 MILANO - Italy
t +39 02 73 93 1 f +39 02 70 10 94 89 www.sgs.com



SGS ITALIA
SGS N° 0070
PRO 10038
Member of SCSA SA for all schemes of accreditation ISO 9001, ISO 14001 & IFS
is an SCSA for all schemes of accreditation ISO 9001, ISO 14001 & IFS
Signatory of CA SCSA for the accreditation schemes GMS, EMS, Product and Process
and of IAF SCSA for the accreditation schemes QMS, EMS and Product

Pagina 1 di 1



graphic design stefan roger phd printed by arell flexo security printing ltd switzerland

Rev.	Data Rev.	Galileo Informatica srl
1.1	05/06/06	