

## MSP

MANAGED SERVICES

Concentrarsi sul proprio business lasciando al personale interno la gestione dei progetti strategici. Poter fare affidamento su competenze, processi e tecnologie consolidati. Controllare le performance grazie a rigorosi livelli di servizio. Ridurre la spesa IT razionalizzando le risorse informatiche. Semplificare la gestione del budget IT potendo contare su costi certi. Queste sono le ragioni per affidarsi a NETCOM e alla sua offerta di servizi gestiti.

## SAM

SOFTWARE ASSET MANAGEMENT



Oggi i dipartimenti IT sono sotto pressione per ridurre i costi, aumentare i livelli di servizio e migliorare la visibilità nelle decisioni finanziarie e operative.

Con la corretta gestione degli Asset Software è possibile ottenere importanti risultati, ottimizzando i costi in funzione del business ed evitando i rischi legali, economici e d'immagine legati all'improprio utilizzo delle licenze. Il software rappresenta un asset fondamentale per qualsiasi organizzazione, ma come rileva Gartner solo il 20% delle aziende gestisce sistematicamente e strategicamente questi investimenti critici.

NETCOM offre servizi multilivello che aiutano le aziende a proteggere, gestire e valorizzare il patrimonio, supportando il dipartimento IT nelle verifiche di conformità e nell'ottimizzazione del software utilizzato a supporto del business aziendale.

Il Software Asset Management (SAM) è un approccio strutturato e sistematico per la gestione dell'intero ciclo di vita che consiste in una serie di processi, best practices, strumenti e competenze per la gestione del software aziendale, la cui adozione comporta numerosi vantaggi, come:

- Ridurre i costi gestendo correttamente le licenze installate in funzione dei requisiti del business, ad esempio con la dismissione del software non utilizzato, evitando l'acquisto di licenze in eccesso.
- Semplificare la pianificazione del budget e l'efficacia della negoziazione con i vendor, grazie alla precisa conoscenza del software installato ed effettivamente utilizzato.
- Evitare sanzioni e danni d'immagine alla reputazione dell'azienda a causa di violazioni di conformità delle licenze.
- Evitare i costi legali derivanti da litigi con i vendor.

### LE FASI TIPICHE DEL SAM

1) **Inventario Software e Hardware.** Al fine di comprendere lo stato di conformità del software è necessario rispondere alla domanda: "Che cosa è installato e dove?". L'esecuzione di un inventario è il primo passo in ogni buon piano di SAM. Serve a stabilire quali e quanti computer l'organizzazione ha in uso, e a identificare il software installato su ognuno.

2) **Software metering.** La questione successiva è: "Quanto e da chi è utilizzato?". La raccolta di queste informazioni è fondamentale per la definizione delle Policy Software aziendali (fase 3) e per la pianificazione di future ottimizzazioni, come la riallocazione di licenze inutilizzate, il cambio di piattaforma o la dismissione. Disporre di statistiche complete e dettagliate di utilizzo può consentire di effettuare importanti risparmi.

3) **Definizione delle Policy aziendali e del Software catalog.** Prima di andare avanti è importante creare una solida base di Policy Software che si fondino sulle effettive ed attuali esigenze di business, occorre standardizzare i programmi utilizzati dalle varie funzioni e dipartimenti aziendali e le modalità per renderli disponibili agli utenti. Tutto questo dovrebbe essere documentato nel "Software catalog", come riferimento per tutti gli utilizzatori del sistema informativo. È importante, inoltre, definire in questa fase i processi con cui, a fronte di nuove esigenze di business, si dovesse rendere necessario aggiungere (o eliminare) dal catalogo una specifica applicazione.

4) **Verifica delle licenze acquistate.** In questa fase si individua e si raccoglie la documentazione di licenza per ogni software inventariato, che deve includere anche la prova di acquisto. Questa è un'attività che normalmente richiede una notevole quantità di tempo, ed una volta conclusa, ha senso organizzare le informazioni raccolte in modo efficiente per semplificare le verifiche future, preferibilmente utilizzando uno strumento di Asset Management.

5) **Verifica della compliance delle licenze.** Ora che sono disponibili le informazioni di inventario e la documentazione amministrativa, è possibile conciliare le informazioni di acquisto con il numero di licenze installate. Tuttavia, questo non è sufficiente per garantire la tranquillità a fronte di un audit del vendor, infatti, nei contratti di licenza si fa spesso riferimento alle modalità con cui dev'essere utilizzato un determinato software. Non è praticamente possibile automatizzare completamente il processo di verifica, ma è necessario che l'assessment di compliance venga effettuato da persone qualificate e preferibilmente certificate dal vendor che forniranno le risposte alle seguenti questioni:

- Il software è installato e utilizzato in conformità con gli accordi di licenza?
- Le licenze acquistate sono sufficienti (o eccessive)?

6) **Pianificazione.** In questa fase si analizzano assieme ai responsabili dell'azienda i risultati delle attività precedenti e si definiscono le azioni da intraprendere per ottimizzare l'utilizzo delle licenze in funzione delle esigenze del business, dando risposta alle seguenti questioni:

- Sui computer sono installate le applicazioni previste dal "Software catalog" e dalle Policy Aziendali?
- Il software utilizzato è adeguato per costi e funzionalità, oppure occorre valutare eventuali cambiamenti?
- Quali azioni occorre intraprendere per ottimizzare l'utilizzo ed i costi degli asset software?

7) **Ottimizzazione.** Per raggiungere la situazione desiderata, alcuni applicativi potranno essere rimossi, re-installati o sostituiti. Le attività di normalizzazione potranno essere effettuate dal nostro personale qualificato, che supporterà il Cliente nell'applicazione delle modifiche al proprio sistema informativo in conformità con quanto definito nella fase precedente.

8) **Consolidamento dei processi SAM.** La tecnologia, le condizioni contrattuali, come le esigenze e la struttura delle organizzazioni sono fattori dinamici, così il SAM non dovrebbe essere inteso come un progetto estemporaneo effettuato in previsione di un audit, ma come programma strategico continuamente valutato e modificato per soddisfare le esigenze di business.

La continua verifica della conformità dell'utilizzo del software con quanto previsto dalle Policy Aziendali e dalle condizioni contrattuali dei vendor, darà la tranquillità di non incorrere in liti con i vendor e soprattutto consentirà di tenere sotto controllo i costi ricorrenti e straordinari.

## IL NOSTRO MODELLO

La nostra metodologia prevede un sistema flessibile fatto di prodotti software, processi strutturati e l'impiego di personale specializzato.



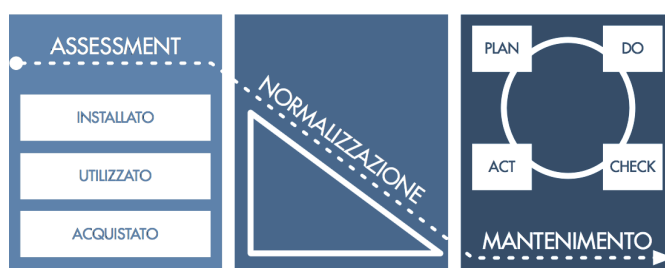
Il servizio che proponiamo impiega personale competente che interviene con le seguenti mansioni:

**Consulenza tecnica:** sono gli specialisti che si occupano di recepire i requisiti dell'azienda, di effettuare l'assessment iniziale e di definire il piano di lavoro in stretta collaborazione con l'IT Manager. Nel corso del tempo garantiscono la corretta esecuzione delle attività, ed inoltre con cadenza regolare producono il report per verificare il raggiungimento dei risultati.

**Supporto tecnico:** è il nostro personale tecnico con competenza sistemistica che, coordinandosi con il consulente, si occupa di effettuare le attività di tipo esecutivo nella fase di "normalizzazione" di seguito descritta.

Occorre infine considerare che l'adozione dei giusti prodotti è determinante per garantire l'accuratezza del rilevamento delle applicazioni installate e del loro utilizzo, flessibilità nell'adottare piani di normalizzazione ed economicità di gestione.

Sulla base dell'esperienza maturata e consolidata nella gestione di varie tematiche IT per organizzazioni di medie e grandi dimensioni, NETCOM propone un approccio che prevede tre fasi distinte:



**Assessment:** come prima attività, è indispensabile formalizzare i requisiti del cliente ed analizzare lo stato degli asset da molteplici punti di vista (installazioni, utilizzo, licenze), per poter delineare la situazione attuale e le possibili strategie di normalizzazione.

**Normalizzazione:** sulla base della strategia scelta, alcuni applicativi dovranno essere acquistati, rimossi, installati o sostituiti. L'attività di normalizzazione supporta il cliente nell'applicazione delle modifiche al proprio parco.

**Mantenimento:** questa fase prevede una serie di attività di controllo ricorrenti al fine di garantire nel tempo gli obiettivi raggiunti.

### I SERVIZI DI ASSESSMENT

Per soddisfare ogni esigenza di Software Asset Management del Cliente, coerentemente con le fasi del SAM appena descritte, NETCOM propone i seguenti servizi:

**Inventario e Software Metering:** il nostro

personale eseguirà tutte le attività necessarie per produrre i documenti:

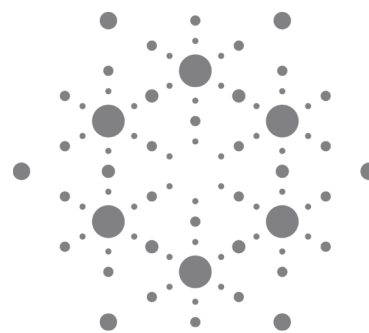
- **Software Inventory Report:** è il documento contenente l'elenco del software installato nelle postazioni di lavoro aziendali. Per ogni applicativo sarà specificato produttore, titolo, versione e numero di installazioni.
- **Software Metering Report:** è il documento contenente, per ogni applicativo oggetto di report, indicazioni sull'utilizzo da parte degli utenti.

**Software Catalog building:** è un servizio di consulenza che supporta il Cliente nella creazione o revisione del **Software Catalog**, ovvero è l'elenco di riferimento di tutti gli Asset Software approvati, gestiti e supportati dall'Azienda.

**Compliance delle licenze:** è un servizio effettuato dal nostro personale certificato dai vendor, che conosce le specifiche regole di licenza ed è in grado di produrre correttamente il **Software Compliance Report**, il documento contenente l'indicazione dello stato di regolarità di utilizzo di applicazioni e sistemi operativi, evidenziando eventuali situazioni di over-usage e underusage allo scopo di supportare il dipartimento IT nella pianificazione delle installazioni, delle sostituzioni, delle rimozioni o degli acquisti di software.

**Ottimizzazione SAM:** è un servizio di consulenza che supporta il dipartimento IT del Cliente nell'ottimizzazione del software installato. Dalle risultanze dell'analisi della situazione corrente, verrà redatto il documento **Software Installation Review**, contenente i suggerimenti personalizzati sui percorsi di normalizzazione più adatti alla situazione del Cliente preservando economicità e operatività ed un piano di lavoro con l'indicazione dei tempi e delle modalità operative.

**SAM process building:** NETCOM collaborerà con il Cliente nella definizione e nel consolidamento dei processi di SAM, affinché questi diventino una pratica sistematica per la gestione dell'intero ciclo di vita del software aziendale.



**NETCOM**  
IT Life Cycle Management

Via Fusinato, 42  
35137, PADOVA

tel. +39 049 8809910  
fax +39 049 8825070

www.netcom.it  
info@netcom.it

**Microsoft Partner**  
Gold Software Asset Management

 **snow** POWERING SAM