

ACQUISIZIONE DI UNA PIATTAFORMA IT SERVICE MANAGEMENT (ServiceNow Customer Service Management Professional) A FAVORE DEL COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE – ELENCO FORNITURE ED ATTIVITÀ.

COMPONENTE	METRICA	QTA	PERIODO	MODALITA'
Self-Hosted Technical Workshop ^[1]	Workshop	1		a corpo
Customer Service Management Professional v4 ^[2]	Fulfiller User	70	12 mesi	
Business Stakeholder ^[3]	Fulfiller User	30	12 mesi	
ServiceNow® IntegrationHub Starter	Transactions	1	12 mesi	
Installazione Software ServiceNow e rilascio architettura di produzione ^[4]	Time material	1		a corpo
Attività di configurazione, training e supporto post go-live	Time material	110		gg/uomo
Customer Service Management Professional v4 ²	Fulfiller User	70	2° anno	
Business Stakeholder ³	Fulfiller User	30	2° anno	
Customer Service Management Professional v4 ²	Fulfiller User	70	3° anno	
Business Stakeholder ³	Fulfiller User	30	3° anno	

¹ Il package fornisce le *best practice* sull'infrastruttura tecnica necessaria per progettare e supportare un'implementazione di ServiceNow ospitata nell'infrastruttura dell'acquirente, inclusi i consigli e le indicazioni sul dimensionamento.

² Un utente CSM fulfiller è definito come un operatore con il diritto di accedere in scrittura e lettura a una o più applicazioni di Customer Service Management (CSM) e può svolgere una o tutte le funzioni previste dal modulo

³ Un utente Business Stakeholder è un'utenza che ha la capacità di approvare/rifiutare le richieste nei workflow, visualizzare qualsiasi record, report o dashboard

⁴ I consulenti ServiceNow, in affiancamento con il personale tecnico dell'acquirente, condurranno le seguenti attività ed il relativo trasferimento di conoscenze:

- Verifica prerequisiti per l'installazione
- Verifica architettura definita nel Self-Hosted Technical Workshop
- Installazione delle componenti software ServiceNow in ambiente DEV
- Installazione delle componenti software ServiceNow in ambiente TEST
- Installazione delle componenti software ServiceNow in ambiente PROD
- Verifica funzionale del Software ServiceNow attraverso accesso all'applicazione
- *Knowledge transfer*