

## **Valutazione delle prestazioni e ritorno sugli investimenti (ROI) – Italia**

### **1. Oggetto**

Questo servizio ("Servizio") fornirà al Cliente un'analisi del ritorno sugli investimenti ("ROI") relativamente a un intervento aziendale specifico o a una serie di interventi. Gli interventi di solito presi in esame nell'ambito di questo Servizio sono i seguenti: attività didattiche o di modifica di processi, sistemi, apparecchiature o personale. L'intervento analizzato nell'ambito del Servizio sarà concordato tra il Cliente e Sun. L'analisi di un intervento viene effettuata impiegando una metodologia statistica. Nel Servizio, la metodologia consolidata viene adattata alle esigenze del cliente e quindi messa in atto. Dopo avere applicato la metodologia adattata, viene generata una relazione ("Relazione") sull'analisi del ROI. Sun non fornirà prodotti hardware o software con qualsiasi versione del presente Servizio. Nell'ambito del presente servizio Sun svolgerà solo gli incarichi e consegnerà esclusivamente le forniture espressamente citati nell'Elenco Servizi.

### **2. Approccio, incarichi e forniture**

#### **Approccio**

Sun fornirà al Cliente il Servizio articolato nelle seguenti fasi:

Fase 1: Avvio

Fase 2: Specifica dettagliata del modello di analisi aziendale

Fase 3: Preparazione dei dati ROI

Fase 4: Analisi e relazione sul ROI

#### **Fase 1: Avvio.**

##### **Sun svolgerà le seguenti attività e consegnerà le seguenti Forniture:**

In questa fase, Sun si incontrerà con i contatti designati dal Cliente per lo svolgimento di attività di pianificazione. In collaborazione con il Cliente, Sun specificherà le caratteristiche salienti dell'intervento. Sun e il Cliente si occuperanno quindi del numero di partecipanti, dell'analisi e della natura del gruppo di controllo, delle caratteristiche degli indicatori aziendali e delle informazioni relative ai partecipanti da coinvolgere. Inoltre, durante questa fase, Sun riassumerà l'approccio al progetto, descrivendo la metodologia esistente, i ruoli, le responsabilità, i tempi di lavoro e le risorse. Tutte le altre attività sopra citate sono riepilogate nelle Forniture di questa fase, il piano progettuale ("Piano progettuale").

## **Fase 2: Specifica dettagliata del modello di analisi aziendale ROI.**

Sun svolgerà le seguenti attività e consegnerà le seguenti Forniture: Sun terrà, insieme al Cliente, una o più sessioni di progettazione, in base a quanto concordato. Durante queste sessioni, Sun e il Cliente definiranno in che modo adattare la metodologia consolidata alle esigenze di quest'ultimo, generando un modello di analisi aziendale ROI ("Modello") personalizzato. Il Modello identificherà le fonti e le procedure di estrazione dei necessari dati Cliente (in base a quanto definito nella seguente Sezione 3), definirà come attribuire una data a tali dati, oltre che la serie di operazioni da svolgere per la loro preparazione all'analisi ROI e specificherà inoltre le singole operazioni statistiche da eseguire. In questa fase la Fornitura da consegnare è il Modello.

## **Fase 3: Preparazione dei dati ROI**

### **Sun svolgerà le seguenti attività e consegnerà le seguenti Forniture:**

In questa fase, il Cliente e Sun lavoreranno all'estrazione di dati debitamente datati ed eseguiranno la serie di operazioni necessaria a preparare i dati Cliente non elaborati all'analisi ROI. Il prodotto di questa fase sono i dati Cliente pronti per l'analisi e la relazione sul ROI.

## **Fase 4: Analisi e relazione sul ROI**

### **Sun svolgerà le seguenti attività e consegnerà le seguenti Forniture:**

In questa fase, Sun eseguirà l'analisi ROI definita nella Fase 2 e stilerà la Relazione. Tale Relazione, ossia la fornitura oggetto di questa fase, fornirà, in formato tabulare e grafico, un riepilogo di vantaggi, costi e ROI. Sun riesaminerà tale Relazione con il Cliente.

## **3. Responsabilità del cliente**

- Il Cliente assegnerà un responsabile di progetto ("Project Manager") al fine di:
  - Indirizzare e guidare il personale del Cliente nello svolgimento del progetto;
  - Fornire informazioni e risorse in modo opportuno e secondo necessità per consentire a Sun di completare le attività descritte nel SOW.
    - Essere disponibili e presenti sul posto quando viene richiesto da Sun per tutta la durata del Servizio.

Il Project Manager avrà la responsabilità di ricevere le Forniture create durante lo svolgimento del Servizio e potrà concedere in completa autonomia le approvazioni necessarie da parte del Cliente di cui alle successive disposizioni sul controllo delle modifiche o altrimenti. Il Cliente nominerà il Project Manager.

- Dietro richiesta di Sun, il Cliente fornirà quanto segue:
  - Uno spazio di lavoro adeguato per ciascuno dei consulenti Sun, oltre alla possibilità di utilizzare telefoni, fotocopiatrici, fax, sale conferenza e stampanti, secondo quanto ragionevolmente necessario.
  - Possibilità di rivolgersi al personale interessato del Cliente.
  - Copie della documentazione e dei dati di processo necessari.

- I “Dati Cliente”, definiti come segue: (a) elenco dei partecipanti e dei membri dei gruppi di controllo di base; (b) la data in cui ciascuno dei partecipanti ha completato l'intervento aziendale; (c) indicatori aziendali e informazioni relative ad ogni partecipante e membro dei gruppi di controllo di base, compresa l'unità di misura impiegata, il valore per unità e l'intervallo di valori accettabili per ogni elemento dati su un periodo di tempo concordato prima e dopo l'intervento aziendale, allo scopo di produrre risultati statisticamente validi; (d) la data in cui è stato raccolto ogni indicatore aziendale; (e) il partecipante e il membro del gruppo di controllo di base da cui sono stati raccolti gli indicatori aziendali e le informazioni; e (f) il costo totale dell'intervento aziendale valutato dal Cliente, identificando, come minimo, il costo per partecipante o il numero totale di partecipanti. Tutti i Dati Cliente verranno forniti in formato leggibile, separato da virgole o da tabulazioni, o in un altro formato concordato fra Sun e il Cliente.
- Dati sui partecipanti e il gruppo di controllo di base scelti casualmente, nella misura in cui è possibile.
- Verrà prestata assistenza a Sun nel risolvere eventuali conflitti fra il formato/ contenuto concordato dei summenzionati dati e il formato/contenuto dei dati effettivamente forniti.
- Accesso alle strutture e ai necessari sistemi interni ed esterni.

#### **4. Presupposti e implicazioni**

Nella fornitura del Servizio, Sun si affida ai seguenti presupposti, oltre che a quelli espressi altrove nell'Elenco Servizi. Qualora questi presupposti, singolarmente o globalmente, dovessero rivelarsi errati o incompleti, o qualora il Cliente non dovesse adempiere alle responsabilità disposte nell'Elenco Servizi, Sun si riserva il diritto di modificare il prezzo, l'oggetto o i tempi del presente Servizio:

- Per questo Servizio il Cliente compenserà Sun secondo le tariffe e i tempi (compresi pagamenti al raggiungimento di obiettivi) definiti nel Piano Pagamenti o Conferma d'Ordine applicabile.
- Sun e il cliente concordano sul fatto che è più probabile che si ottengano dati statisticamente validi dall'analisi se i partecipanti e il gruppo di controllo di base vengono scelti casualmente.
- Sun assegnerà un responsabile di progetto per le attività da svolgere, che si affiancherà al Project Manager del cliente nella coordinazione del progetto. Il responsabile del progetto di Sun sarà il principale responsabile della coordinazione di tutte le attività inerenti al presente Servizio, compresa la pianificazione delle risorse e la verifica che le attività di progetto e le forniture siano conformi al presente SOW. Il responsabile del progetto di Sun sarà il solo punto di contatto con Sun per questo Servizio.
- Il Cliente assegnerà a Sun del personale di supporto competente nel settore di responsabilità (ad esempio potrà trattarsi di un esperto dei sistemi tradizionali da cui vengono estratti i dati di input per il ROI).
- Le riunioni potranno tenersi presso le strutture del Cliente o di Sun. Alcune riunioni potranno essere tenute in teleconferenza.
- Le stime dei tempi del Servizio rappresentano il miglior parere tecnico di Sun elaborato sulla base delle informazioni disponibili.

- La durata effettiva del Servizio può variare.
- Sun si riserva il diritto di impiegare subappaltatori per i ruoli in cui lo ritiene appropriato.
- L'incarico avrà inizio in una data concordata fra le parti.
- I Servizi sopra descritti sono soggetti a disponibilità.

## **5. Controllo delle modifiche**

Gli obiettivi del controllo delle modifiche ("Controllo delle Modifiche") sono:

- Valutare l'impatto delle modifiche nell'oggetto sui tempi, le risorse e i prezzi del progetto;
- Fornire un mezzo formale per l'autorizzazione a effettuare le eventuali modifiche al presente Elenco Servizi;
- Fornire una documentazione di verifica di progetto per tutte le modifiche sostanziali rispetto al presente Elenco Servizi.

Qualora il Cliente richieda una modifica sostanziale all'oggetto del presente Elenco Servizi, secondo quanto stabilito da Sun a proprio insindacabile giudizio ("Modifica"), Sun e la Società esamineranno la Modifica mediante il processo di controllo delle modifiche riportato di seguito:

Quando Sun stabilisce che una modifica è sostanziale, la stessa compilerà il modulo Sun di Richiesta di Modifica ("il Modulo") e lo farà avere al Cliente. Sun e il Cliente approveranno per iscritto la Modifica descritta nel Modulo, indicando anche l'impatto della Modifica sui tempi, le risorse e il prezzo del Servizio di cui al presente Elenco Servizi, prima che Sun metta in atto la Modifica. Qualora accetti la Modifica descritta nel Modulo, il Cliente firmerà il Modulo stesso, restituendolo poi a Sun, modificherà l'ordine d'acquisto, ed emetterà un nuovo ordine di acquisto per l'importo aggiuntivo connesso con tale Modifica o fornirà altri moduli per il pagamento, secondo le richieste di Sun. All'accettazione della Modifica secondo quanto indicato nel Modulo, la Modifica sarà applicata al Servizio di cui al presente Elenco. Qualora non accetti la Modifica descritta nel Modulo (compresa indicazione dell'impatto sui tempi, le risorse o il prezzo), le parti porteranno a termine gli obblighi reciproci, relativamente al Servizio di cui al presente Elenco, come previsto dall'Elenco stesso.

Il servizio è soggetto al contratto per la fornitura di servizi sottoscritto con Sun che regola la fornitura del servizio. Se non si è stipulato alcun contratto per la fornitura di servizi con Sun che regola la fornitura del servizio, detta fornitura di servizi da parte di Sun sarà soggetta ai termini riportati in [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Questo elenco di servizi o SOW non costituisce un'offerta da parte di Sun. La fornitura dei Servizi di cui sopra è soggetta alla disponibilità degli stessi e, salvo diversa indicazione, è limitata al paese sopraindicato. In questo elenco di servizi, per cliente si intende la parte che ha diritto a ricevere i servizi.

Enero de 2009