



SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE E ADOZIONE DI COPILOT PER MICROSOFT 365 E PROGETTAZIONE AGENTI

Versione: 1.0
Data: 15/07/2025
Autore: Avanade

SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE E ADOZIONE DI COPILOT PER MICROSOFT 365 E PROGETTAZIONE AGENTI

Agenda

Disclaimer	2
1. Introduzione e Contesto	3
2. Obiettivi del servizio	4
3. Soluzione proposta – Servizi in ambito	5
4. Piano di lavoro di alto livello	9
5. Assunzioni, vincoli ed esclusioni.....	9
6. Matrice delle Responsabilità (RACI)	11
7. Misure per l'erogazione del servizio da remoto	12
7.1 Principi operativi per il lavoro da remoto (“Protocolli”).....	12

Disclaimer

Il presente documento e i suoi eventuali allegati, così come ogni eventuale altro dato ed informazione altresì comunicati da Avanade (cumulativamente “Informazioni Confidenziali”), sono strettamente confidenziali e di proprietà di Avanade e pertanto (i) non possono essere rivelati o comunicati a nessun soggetto e/o terza parte diverso dai dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni (il “Cliente”) direttamente coinvolti nel processo di valutazione del documento stesso; (ii) non possono essere rivelati a terzi coinvolti nella valutazione del documento salvo che questi sottoscrivano con Avanade, a condizioni accettabili per Avanade stessa, un accordo di confidenzialità; (iii) non possono essere utilizzati per fini diversi dalla loro valutazione. La prosecuzione della lettura da parte del Cliente del presente documento costituisce tacita accettazione dell’obbligo di non divulgazione delle Informazioni Confidenziali secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi, per un periodo di 5 (cinque) anni dalla ricezione, anche in caso di mancata assegnazione da parte del Cliente ad Avanade dei servizi descritti nel presente documento.

I contenuti del presente documento sono basati su input, informazioni fornite dal Cliente, assunti e valutazioni che dovranno essere verificati, integrati, corretti e confermati durante le successive fasi di negoziazione, ove avviate, anche con riguardo a (i) natura e tipologia dei servizi, (ii) condizioni e modalità di erogazione, (iii) paesi da cui e verso cui è prevista l’erogazione ed (iv) esistenza di restrizioni e vincoli normativi e/o regolamentari.

Resta espressamente inteso che le prestazioni eventualmente rese da Avanade non includeranno la fornitura di qualsiasi servizio, o parere, di natura legale, fiscale ovvero riservati da leggi o regolamenti a soggetti iscritti ad albi professionali o comunque condizionata al rilascio di specifiche autorizzazioni amministrative.

1. Introduzione e Contesto

Negli ultimi anni, le pubbliche amministrazioni italiane hanno iniziato ad esplorare tecnologie e strumenti di Intelligenza Artificiale (AI) ed a implementare specifiche soluzioni guidate dalla AI generativa con l'obiettivo di ottimizzare i processi interni ed i servizi al cittadino.

Nell'ambito di queste tecnologie si colloca Copilot per Microsoft 365, un avanzato strumento di AI generativa integrato nelle applicazioni Microsoft 365 in grado di assistere i dipendenti delle pubbliche amministrazioni nelle loro operazioni quotidiane, automatizzando compiti ripetitivi, fornendo risultati accurati e supportando nelle decisioni basate sui dati.

I casi d'uso di Copilot all'interno delle app Microsoft 365, quali Teams, Word, Outlook, Power Point, sono davvero molteplici e spaziano dai compiti più semplici come può essere l'ottenere la sintesi di una riunione o il supporto per la redazione di un documento o una e-mail, agli scenari più complessi come, ad esempio, le analisi personalizzate dei testi specialistici.

Copilot ha il potenziale di ottimizzare l'efficienza, ridurre gli errori umani e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini. Tuttavia, per perseguire questi obiettivi è richiesto un uso consapevole delle diverse funzioni delle app M365 nonché una certa dimestichezza nell'efficientamento del dialogo con Copilot sfruttando al meglio l'uso/riuso delle richieste in linguaggio naturale (prompt) ed affinando a tal fine il proprio approccio con il prompt engineering.

È, dunque, importante fornire un rapido supporto accompagnando gli utenti di Copilot per Microsoft 365 nell'utilizzo consapevole dello strumento attraverso un piano formativo mirato che abbia come obiettivo la conoscenza dei principali casi d'uso specifici delle organizzazioni coinvolte e la misurazione dell'impatto su produttività, risparmio di tempo, qualità ed esperienza utente. La nostra proposta si fonda su un approccio formativo strutturato, volto a garantire un'adozione efficace e sostenibile di Copilot per Microsoft 365.

2. Obiettivi del servizio

Avanade offre un servizio di “Servizio di supporto alla formazione e all’adozione di Copilot per Microsoft 365 e progettazione agenti” specificatamente progettato per guidare le amministrazioni pubbliche a sfruttare appieno le capacità di Copilot per Microsoft 365, puntando sulla formazione degli utenti coinvolti nella progettualità al fine di aumentarne la produttività e rendendo il modello di lavoro interno più efficiente ed efficace.

Il servizio è destinato ad amministrazioni, enti, organizzazioni in possesso di licenze di Copilot per Microsoft 365 o interessate ad acquistare un set iniziale di licenze di Copilot per Microsoft 365 (fino ad un massimo di 100) per valutarne i benefici.

Il servizio, la cui formazione rappresenta il pilastro centrale, consiste nell’avvio di un’iniziativa progettuale con l’obiettivo di supportare un’adozione trasversale all’interno dell’organizzazione, identificare le migliori pratiche e le potenziali sfide, per poi valutare una possibile più ampia implementazione. A tal fine, sfruttando consolidate risorse ed asset di Change Management, il progetto coinvolge in una prima fase, detta pilota, un gruppo selezionato di utenti in diverse attività formative, per poi estenderle progressivamente a tutti gli utenti previsti, a diversi livelli e in varie fasi.

L’analisi dei risultati, ottenuti sulla base della misurazione delle principali metriche di utilizzo, confrontate con la situazione preesistente, costituiscono, nella maggior parte dei casi, una solida base di partenza per valutare nuovi investimenti “ragionati” e “consapevoli” volti sia all’estensione delle licenze di Copilot per M365 a un numero maggiore di utenti, sia alla realizzazione di Agenti Verticali di Copilot per M365 a supporto di specifici processi.

L’iniziativa include anche la progettazione di un agente dichiarativo di Copilot per M365, focalizzato su un caso d’uso ritenuto ad alta priorità per l’organizzazione.

La progettazione di tale agente consente di identificare uno specifico caso d’uso verticale, e di disegnarne i relativi dettagli, per poter avviare una successiva realizzazione, non inclusa nel servizio, che potrà consentire di sperimentare sul campo le caratteristiche funzionali di Copilot per Microsoft 365 opportunamente personalizzate per interagire in linguaggio naturale con il contenuto informativo di una specifica sorgente documentale Microsoft 365 (es. SharePoint).

Benefici dell’iniziativa progettuale:

- Formazione e supporto alla prima adozione: questa iniziativa abilita rapidamente i primi utenti di Copilot grazie ad una formazione estensiva sullo strumento, preparando l’organizzazione per un’adozione più ampia.
- Valutazione dell’impatto: i risultati del progetto pilota misurano l’efficienza, il risparmio di tempo e i benefici derivanti dall’uso di Copilot con KPI significativi per l’organizzazione del Cliente.
- Supporto alle decisioni di investimento futuro in ambito: l’iniziativa fornisce dati concreti per supportare l’estensione delle licenze a più utenti.

- Progettazione di Agenti Copilot M365 per avviare una successiva sperimentazione volta a supportare decisioni di evoluzione verso soluzioni verticali a supporto di processi specifici dell'organizzazione.

3. Soluzione proposta – Servizi in ambito

I servizi in ambito nel progetto sono sviluppati in due stream di lavoro paralleli:

- Copilot Adoption & Value
- Progettazione di un MVP Agente dichiarativo

Di seguito la descrizione delle attività comprese per ciascuno stream.

COPILOT ADOPTION & VALUE

Stream di lavoro finalizzato a facilitare la conoscenza e l'adozione di Copilot per Microsoft 365 tra i primi utilizzatori e a valutare i benefici e l'impatto sull'operatività. L'approccio è strutturato in 4 fasi descritte di seguito il cui focus formativo ben si evidenzia nelle fasi centrali della proposta (fasi 2 e 3):

1. FASE 1 – Assess & Define

Obiettivo:

Definire perimetro, target e obiettivi del pilota, favorendo l'ingaggio iniziale degli stakeholder chiave.

Attività e servizi offerti:

- **Kick-off meeting** con i referenti dell'iniziativa (es: IT, HR, Formazione, Comunicazione) per condividere il piano di lavoro e la governance del progetto.
- **Executive Workshop** per l'allineamento e l'onboarding di Sponsor e stakeholder principali di business per creare il commitment necessario a sostenere l'adozione
- **Selezione guidata** dei partecipanti al pilota (fino a max 100 utenti), sulla base del profilo di adozione e maturità digitale.
- **Identificazione degli "Ambassador"** (15-20 utenti chiave), che avranno un ruolo attivo nel promuovere e supportare l'adozione di Copilot tra i colleghi.

2. FASE 2 – Understand & Co-design

Obiettivo:

Questa fase costituisce il cuore del percorso formativo, in cui gli utenti vengono introdotti alle potenzialità dello strumento e coinvolti attivamente nella co-progettazione del cambiamento. L'obiettivo è comprendere l'attuale modo di lavorare e i bisogni prioritari degli utenti, in termini di necessità di supporto o accelerazione alla propria operatività, e disegnare insieme l'approccio di Change Management più appropriato.

Attività e servizi offerti:

- **Sessione formativa “Art of the Possible” (2h)** per mostrare ai partecipanti le potenzialità di Copilot e abilitarli ad una prima sperimentazione dello strumento a supporto dei casi d'uso più comuni.
- **Onboarding degli ambassador (15-20 utenti):** formazione mirata al loro ruolo e approfondimento dei casi d'uso.
- **Workshop di comprensione e co-design con gli Ambassador per:**
 - Analizzare modalità di lavoro attuali (comportamenti, processi, strumenti).
 - Identificare metriche chiave per misurare l'impatto (KPI).
 - Co-disegnare il percorso di adozione e attivazione del cambiamento.

3. FASE 3 – Enable & Engage

Obiettivo: attivare e ingaggiare gli utenti nel percorso di adozione, stimolando l'uso concreto di Copilot. Le attività formative ricorrenti, come i Copilot Café e la community interna, sono pensate per consolidare l'apprendimento e stimolare l'adozione autonoma e destinate alla formazione, aggiornamento del personale dipendente del Cliente

Attività e servizi offerti:

- **Baseline survey** per misurare i KPI AS IS e creare un punto di partenza oggettivo.
- **Attività di “self-playing”** per incoraggiare l'esplorazione autonoma di Copilot.
- **Sessioni “Copilot Café”:** appuntamenti formativi settimanali per esplorare, in piccoli gruppi, casi d'uso reali emersi nel percorso e fornire aggiornamenti costanti circa le nuove funzionalità dello strumento.

- **Attivazione della community Copilot** all'interno dell'organizzazione, per favorire lo scambio di esperienze e best practice e stimolare la scoperta delle funzionalità più utili in modalità "self-learning" grazie ad un piano editoriale con spunti e suggerimenti di utilizzo.

4. FASE 4 –Measure & Next

Obiettivo:

Valutare i risultati ottenuti, misurare l'impatto e definire le evoluzioni future del programma. **Attività e servizi offerti:**

- **Survey di chiusura** per raccogliere feedback qualitativo e quantitativo sull'impatto dell'adozione.
- **Analisi dei risultati** e identificazione delle aree di miglioramento e degli eventuali sviluppi futuri.
- **Workshop conclusivo con gli Executive** per condividere evidenze, riflessioni e raccomandazioni per la roadmap evolutiva.

PROGETTAZIONE MVP AGENTE

Stream di lavoro finalizzato alla progettazione di un primo "Agente dichiarativo di Copilot per Microsoft 365 (MVP)".

L'agente sarà specificatamente progettato per essere creato con Agent Builder e poter essere fruibile in Copilot M365 e/o Microsoft Teams, potendo sfruttare le licenze Copilot per Microsoft 365 già disponibili presso l'organizzazione, e non prevede dunque ulteriori costi legati al consumo.

L'agente sarà opportunamente disegnato per supportare un singolo, specifico caso d'uso ritenuto ad alto valore per l'organizzazione ed interamente indirizzabile mediante l'utilizzo di Agent Builder.

L'agente sarà progettato, a tal scopo, in modo da sfruttare l'orchestrazione e l'LLM standard di Copilot per Microsoft 365 e potrà essere configurato unicamente con una knowledge base interna all'organizzazione opportunamente preparata in sede progettuale per contenere tutti e soli i documenti necessari a supportare il caso d'uso identificato. Non prevede, invece, la configurazione di connessioni per eseguire azioni in sistemi esterni.

Lo stream di progettazione dell'Agent MVP è strutturato in 2 settimane e prevede le seguenti attività.

IDENTIFY Agentic Use Case

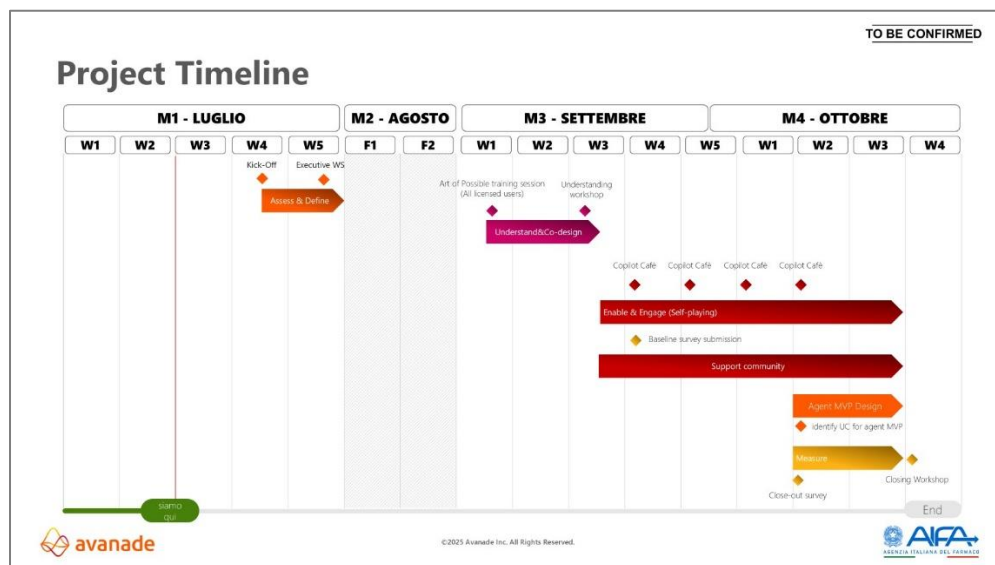
- Coinvolgimento degli stakeholder chiave per l'identificazione di un caso d'uso prioritario da trasformare in Agent su Copilot per Microsoft 365.
- Identificazione di un piccolo gruppo di utenti (5-10) per il focus group.

Understand & CODESIGN

- Analisi approfondita delle modalità ed esigenze operative.
- Definizione dei requisiti funzionali e progettazione del caso d'uso: esperienza utente e risultati attesi.
- Preparazione dei contenuti informativi (documenti) per supportare il caso d'uso.

4. Piano di lavoro di alto livello

Il piano di progetto è articolato nelle fasi illustrate nel paragrafo precedente e prevede una durata stimata di due mesi, come indicato nel diagramma di Gantt riportato in figura.



5. Assunzioni, vincoli ed esclusioni

Per garantire il successo del progetto è fondamentale che siano verificate le seguenti assunzioni:

- Tutte le attività in ambito sono svolte da remoto e/o dalle sedi Avanade.
- Microsoft Copilot per Microsoft 365 viene fornito e configurato dal Cliente e Microsoft, che si occupano dell'attivazione degli ambienti e delle licenze necessarie.
- Avanade può offrire supporto tecnico e operativo su richiesta del Cliente, ma non è responsabile della configurazione iniziale delle licenze o della piattaforma.
- Tutti gli utenti coinvolti nel pilota devono disporre, entro la fine della seconda settimana del progetto, di una licenza Copilot per Microsoft 365 attiva e funzionante, che consenta l'esplorazione completa delle funzionalità della soluzione.
- Una Community dedicata su Microsoft Teams, ospitata nel tenant del Cliente, viene creata per favorire la condivisione di best practice, risorse e contenuti durante l'intero percorso di adozione.
- Le attività previste sono supportate dalla creazione e somministrazione di survey digitali (es. survey di baseline, mid-point e di chiusura), gestite tramite Microsoft Forms, sempre all'interno del tenant del Cliente.
- La Copilot Dashboard viene configurata e resa disponibile da Microsoft per monitorare utilizzo, trend e metriche rilevanti.

- Gli specialisti Avanade devono avere a disposizione un account con profilo analyst per accedere alla dashboard, effettuare analisi e raccogliere dati utili al reporting e alla valutazione del progetto.
- Il team Avanade deve avere accesso, tramite le proprie utenze, ai seguenti strumenti per lo svolgimento delle attività:
 - Microsoft 365
 - Office
 - Power BI Desktop
 - Microsoft Forms
- Il Copilot Agent (MVP) consiste in un declarative agent progettato per poter essere realizzato con Agent Builder e configurato su una knowledge base di tipo SharePoint o Web Content (senza necessità di autenticazione) di massimo 20 documenti in formato Word, Pdf, Power Point (delle dimensioni massime di 512 MB ciascuno), txt o html (delle dimensioni massime di 150 MB ciascuno).
- La progettazione del Copilot Agent (MVP) sfrutterà l'orchestrazione e l'LLM out of the box di Copilot per Microsoft 365 prevedendo la fruizione direttamente in Copilot per Microsoft 365 e/o in Microsoft Teams. Non sono previste integrazioni con sistemi diversi da SharePoint.
- La realizzazione del Copilot Agent (MVP) non è inclusa nel servizio offerto e richiede l'attivazione di una successiva iniziativa progettuale separata.
- Il Cliente si impegna ad assicurare la collaborazione delle figure professionali selezionate.
- Considerata la natura delle attività, eventuali indisponibilità, ritardi, inadempimenti o malfunzionamenti derivanti da fattori esterni al controllo diretto di Avanade e/o dovuti e/o determinati a causa di attività a carico del Cliente e/o di terze parti coinvolte nel progetto, in relazione anche agli output, saranno regolati direttamente tra il Cliente e i terzi che hanno causato tali indisponibilità o malfunzionamenti (inclusi ma non limitati a interruzioni dei servizi Microsoft) o saranno di responsabilità del Cliente – in caso di configurazioni errate o indisponibilità dei sistemi del Cliente stesso.
- Nel caso in cui ad Avanade venga richiesto di inviare i dati personali del Cliente al prodotto Gen AI, il Cliente dovrà ottenere tutti i consensi e le autorizzazioni richiesti dalle leggi applicabili prima dell'invio dei dati personali del cliente al Prodotto Gen AI e accetta sin da ora che le tutele relative a tale trattamento e agli output che ne derivano saranno disciplinate direttamente tra il Cliente e il provider delle licenze.
- Avanade non tratterà i dati personali del cliente. Qualora tale trattamento si rendesse necessario per l'esecuzione dei servizi, lo stesso avverrà sulla base delle istruzioni che il cliente stesso fornirà e sarà disciplinato da una Nomina a Responsabile del trattamento e dalle misure di sicurezza che si allegano alla presente (Allegato 1).

6. Matrice delle Responsabilità (RACI)

Con il termine deliverables forniti si intendono, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, qualsiasi opera, prodotto, documento e materiale sviluppato specificamente per il Cliente e fornito da Avanade (individualmente da Avanade o congiuntamente da Avanade e dal cliente o da Avanade e terze parti) (d'ora in poi "Deliverable" o "Deliverables") nel corso dell'esecuzione delle attività oggetto del presente documento. L'accettazione dei Deliverable sarà comunicata dal responsabile del progetto del Cliente al responsabile del progetto Avanade in forma scritta anche a mezzo posta elettronica. Ogni Deliverable sarà considerato accettato in ogni caso dopo dieci giorni lavorativi dalla sua consegna, in assenza di osservazioni da parte del Cliente. Nel caso di Deliverable documentale, lo stesso viene fornito esclusivamente "AS IS", senza alcuna garanzia, responsabilità o manleva da parte di Avanade.

Avanade fornirà i servizi al Cliente, il quale sarà responsabile dell'uso degli stessi e di verificare che abbiano i requisiti richiesti dal medesimo e che siano conformi a qualsiasi disposizione di legge o regolamento applicabile al cliente ed alle attività da esso svolte.

Attività / Deliverable	Tipo	Avanade	Cliente
Selezione utenti per assegnazione licenze Copilot	NA	C	A/R
Assegnazione licenze Copilot agli utenti	NA	I	A/R
Configurazione iniziale Copilot e dashboard	NA	I	A/R (con Microsoft)
Definizione piano formativo	Documentazione	R/A	C
Formazione "Art of the Possible" relative alla formazione Copilot M365 prevista nella Week 2	Documentazione + Sessioni Teams	R/A	C
Onboarding e training degli Ambassador	Documentazione + Sessioni Teams	R/A	C
Workshop di co-design (ambassador + team progetto)	Documentazione + Sessioni Teams	R	A/C
Attivazione della community su Teams e piano editoriale	Community	R	A/C
Realizzazione e gestione dei momenti formativi - Copilot Café	Sessioni Teams	R/A	C
Creazione e lancio survey (baseline, chiusura, etc.)	Survey forms	R	A/C
Supporto operativo e raccolta feedback durante il pilota	Rielaborazione per documentazione	R	A
Analisi dati e insight dal Copilot Dashboard	Rielaborazione per documentazione	C	A/R
Valutazione finale e raccomandazioni evolutive	Documentazione	R	A/C
Identificazione e selezione delle use case per Agent-MVP	Documentazione	C	A/R
Co-design dell'Agent-MVP	Documentazione	R/A	C

Monitoraggio valore e definizione piano di scalabilità	Documentazione	R/A	C
Workshop conclusivo e chiusura progetto	Documentazione	R	A

Legenda:

- **R:** Responsible
- **A:** Accountable
- **C:** Consulted
- **I:** Informed

7. Misure per l'erogazione del servizio da remoto

Le Parti hanno concordato di adottare e di implementare delle modalità di lavoro da remoto in linea con le normative applicabili (c.d. smart working/lavoro agile, di cui alla Legge 81/2017).

Le Risorse utilizzeranno dispositivi informatici messi a disposizione da Avanade, connessi al sistema informatico del Cliente tramite VPN.

In relazione all'attuazione dello "smart working" le Parti concordano che:

- o Le Parti seguiranno i principi operativi stabiliti nel paragrafo 'Principi operativi per il lavoro da remoto ("Protocolli")';
- o Le Risorse che lavoreranno in "smart working" verranno rese edotte in merito all'adozione dei Protocolli;
- o Avanade fornirà un training alle Risorse operanti in "smart working" per garantire il rispetto dei Protocolli;
- o la misurazione dei livelli di servizio previsti nel presente Contratto, ed il cui rispetto da parte di Avanade dovesse risultare impossibile in ragione delle modalità di lavoro "smart working", avrà inizio al termine dell'Emergenza Sanitaria e previo accordo tra le Parti, fermo restando che Avanade compirà ogni ragionevole sforzo, cooperando in buona fede con il Cliente, al fine di assicurare che l'erogazione dei Servizi oggetto di Contratto risponda alle esigenze del Cliente stesso.

Avanade sarà responsabile del verificarsi di incidenti di sicurezza derivanti dall'adozione della modalità "smart working" solo nel caso in cui tali eventi derivino dal mancato rispetto dei Protocolli. Per contro, Avanade non sarà ritenuta responsabile del mancato rispetto di eventuali requisiti di sicurezza non conformi a quanto previsto nei Protocolli, fatto salvo il caso di dolo o colpa grave.

Laddove il Cliente abbia richiesto al Personale l'utilizzo di dispositivi informatici privati, Avanade non sarà chiamata a rispondere di eventuali danni, perdite pretese e azioni, anche di terzi, derivanti dall'utilizzo, da parte del Personale, di tali dispositivi.

7.1 Principi operativi per il lavoro da remoto ("Protocolli")

Il presente paragrafo stabilisce i principi operativi che verranno adottati dalle Parti.

Dispositivi:

- o Avanade adotterà i seguenti controlli per tutti i dispositivi informatici (e.g. workstation/laptop) forniti da Avanade alle Risorse ed utilizzati per l'erogazione dei Servizi, tra i quali:
- o Disco rigido crittografato;
- o Software agent che gestisce la compliance generale del dispositivo con un numero minimo di report su base mensile a un server centrale;
- o Processo di patching per garantire l'aggiornamento di tutte le patch richieste;
- o Blocco di installazione di software non approvati (ad es. Software peer-to-peer);
- o Antivirus con una scansione minima settimanale;
- o Firewall;
- o Strumento di prevenzione della perdita di dati (soggetto a requisiti legali, ad es. Comitato aziendale);
- o Filtri Web.

Controlli di accesso:

- o sulle VPN del Cliente e di Avanade viene attivata una autenticazione a due fattori;
- o il Cliente fornirà tempestivamente le credenziali di autenticazione, inclusi eventuali requisiti aggiuntivi per supportare l'autenticazione a due fattori del Cliente;
- o il Cliente ed Avanade disattiveranno prontamente le credenziali di autenticazione che non siano state utilizzate per un determinato periodo di tempo (periodo che non dovrà superare i sei mesi);
- o il Cliente e Avanade disattiveranno le singole credenziali di autenticazione laddove vengano informati che il relativo accesso non è più necessario (ad es. dimissioni, assegnazione ad altro progetto, ecc.) entro due giorni lavorativi;
- o i controlli di accesso verranno gestiti utilizzando i protocolli di accesso con il più basso grado di privilegio.

Connessione:

- o qualora le Risorse utilizzino un dispositivo informatico messo a disposizione da Avanade e si colleghi a reti e infrastrutture di Avanade, quest'ultima sarà responsabile e garantirà l'effettiva applicazione dei controlli di sicurezza tecnici e organizzativi standard relativi a tali dispositivi;
- o qualora le Risorse utilizzino un dispositivo informatico (e.g. workstation/laptop) messo a disposizione da Avanade o dal Cliente e si colleghino a reti e infrastrutture di quest'ultimo (inclusi sistemi VPN, Citrix o VDI), il Cliente sarà responsabile dell'applicazione dei controlli di sicurezza tecnici e organizzativi standard del Cliente in relazione a tali reti, ambienti e sistemi alla rete e gli ambienti del Cliente;
- o Avanade non garantisce che la connessione di rete remota utilizzata dalle Risorse sia protetta secondo gli standard di sicurezza concordati.

Controlli Fisici:

nel corso dello svolgimento dei Servizi in modalità “smart working” non troveranno applicazione gli eventuali requisiti e controlli di sicurezza (sia fisica che ambientale) posti dal presente Contratto a carico di Avanade tra i quali, a titolo esemplificativo:

- o armadi chiusi (“secure bays”);
- o controlli agli accessi ai luoghi di erogazione dei servizi;
- o utilizzo della Televisione a circuito chiuso (TVCC) per monitorare l'accesso e l'ambiente di lavoro
- o utilizzo di dispositivi per lo smaltimento di copie cartacee;
- o divieto di utilizzo di telefoni cellulari e fotocamere durante il lavoro.

Standard del Cliente:

Per quanto ragionevolmente possibile, il Personale in “smart working” rispetterà le policy e gli standard del Cliente che regolino i sistemi e gli ambienti del Cliente.

8. Costo del servizio

Il costo totale dell'offerta è pari a € 35.000,00. Questo importo copre tutti i servizi e le attività previste nel progetto, inclusi i costi di sviluppo, implementazione e supporto. L'offerta è stata calcolata tenendo conto delle specifiche esigenze del cliente e delle risorse necessarie per garantire il successo del progetto.