



# L'OUTSOURCING IT: BEST PRACTICE E AUDITING

## L'ESECUZIONE DELL'AUDIT

*Guido Leone, CISA  
EDS Italia SpA*



## Gli Argomenti trattati :

- L'Audit e il ciclo di vita del contratto di outsourcing
- L'Audit dal punto di vista dell'outsourcer



# L'esecuzione dell'Audit



- L'Audit e il ciclo di vita del contratto di outsourcing
- L'Audit dal punto di vista dell'outsourcer



# L'Audit e il ciclo di vita



**Tabella 1: Ciclo di vita del contratto di outsourcing**

<b>a. PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE</b>	<b>b. PUNTO DI VISTA DEL FORNITORE</b>
<b>a.1. ANALISI (<i>Plan</i>)</b>	<b>b.1. ANALISI (<i>Plan</i>)</b>
<b>a.1.1. Individuazione esigenze e definizione strategie</b>	<b>b.1.1. Definizione del ruolo e delle strategie</b> Identificazione delle esigenze Identificazione degli obiettivi Assegnazione responsabilità commerciali
<b>a.1.2. Identificazione team di analisi</b>	
<b>a.1.3. Analisi dei rischi e delle potenzialità</b> Valutazione dei processi interni Identificazione dei criteri di scelta Scelta dei processi da esternalizzare e degli obiettivi	<b>b.1.2. Identificazione del cliente</b> Individuazione delle opportunità di mercato Identificazione team di analisi Analisi dei rischi e delle potenzialità Sviluppo dell'offerta commerciale
<b>a.1.4. Identificazione del fornitore</b> Ricerca di mercato Identificazione forma di outsourcing Identificazione outsourcer	<b>b.1.3. Definizione di progetto di attuazione e macro-plan</b>
<b>a.1.5. Definizione del progetto di attuazione e macro-plan</b>	<b>b.1.4. Definizione del contratto</b>
<b>a.1.6. Definizione del contratto</b>	

**Tabella 4. Posizionamento dell'IT Auditing nel ciclo di vita**

a. PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE	b. PUNTO DI VISTA DEL FORNITORE
a.1. ANALISI ( <i>Plan</i> )	b.1. ANALISI ( <i>Plan</i> )
<b>a.1.1. Individuazione esigenze e definizione strategie</b>	<b>b.1.1. Definizione del ruolo e delle strategie</b> Identificazione delle esigenze Identificazione degli obiettivi Assegnazione responsabilità commerciali
a.1.2. Identificazione team di analisi	
<b>a.1.3. Analisi dei rischi e delle potenzialità</b> Valutazione dei processi interni Identificazione dei criteri di scelta Scelta dei processi da esternalizzare e degli obiettivi	<b>b.1.2. Identificazione del cliente</b> Individuazione delle opportunità di mercato Identificazione team di analisi Analisi dei rischi e delle potenzialità Sviluppo dell'offerta commerciale
<b>a.1.4. Identificazione del fornitore</b> Ricerca di mercato Identificazione forma di outsourcing Identificazione outsourcer	b.1.3. Definizione di progetto di attuazione e macro-plan
<b>a.1.5. Definizione del progetto di attuazione e macro-plan</b>	<b>b.1.4. Definizione del contratto</b>
a.1.6. Definizione del contratto	



# L'Audit e il ciclo di vita



**Tabella 1: Ciclo di vita del contratto di outsourcing**

<b>a. PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE</b>	<b>b. PUNTO DI VISTA DEL FORNITORE</b>
<b>a.2. IMPLEMENTAZIONE DEL CONTRATTO (<i>Do</i>)</b>	<b>b.2. IMPLEMENTAZIONE DEL CONTRATTO (<i>Do</i>)</b>
<b>a.2.1. Definizione del team misto cliente – outsourcer</b>	<b>b.2.1. Definizione del team misto cliente – outsourcer</b>
<b>a.2.2. Re-engineering del processo in outsourcing</b>	<b>b.2.2. Re-engineering del processo in outsourcing</b>
<b>a.2.3. Definizione strumenti di controllo ed indici</b>	<b>b.2.3. Definizione strumenti di controllo ed indici</b>
<b>a.2.4. Realizzazione del servizio</b> Analisi organizzativa Adeguamento organizzativo Collaudo del servizio Accettazione del servizio	<b>b.2.4. Realizzazione del servizio</b> Progetto esecutivo Organizzazione del presidio al servizio Adeguamento organizzativo Collaudo del servizio
<b>a.2.5. Formazione del personale</b>	<b>b.2.5. Formazione del personale</b>
<b>a.2.6. Migrazione al nuovo assetto</b>	<b>b.2.6. Migrazione al nuovo assetto</b>
	<b>b.2.7. Erogazione del servizio</b>
	<b>b.2.8. Supporto al cliente</b>



**Tabella 4. Posizionamento dell'IT Auditing nel ciclo di vita**

<b>a. PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE</b>	<b>b. PUNTO DI VISTA DEL FORNITORE</b>
<b>a.2. IMPLEMENTAZIONE DEL CONTRATTO (Do)</b>	<b>b.2. IMPLEMENTAZIONE DEL CONTRATTO (Do)</b>
a.2.1. Definizione del team misto cliente – outsourcer	b.2.1. Definizione del team misto cliente – outsourcer
a.2.2. Re-engineering del processo in outsourcing	b.2.2. Re-engineering del processo in outsourcing
<b>a.2.3. Definizione strumenti di controllo ed indici</b>	<b>b.2.3. Definizione strumenti di controllo ed indici</b>
a.2.4. Realizzazione del servizio Analisi organizzativa Adeguamento organizzativo Collaudo del servizio Accettazione del servizio	b.2.4. Realizzazione del servizio Progetto esecutivo Organizzazione del presidio al servizio Adeguamento organizzativo Collaudo del servizio
a.2.5. Formazione del personale	b.2.5. Formazione del personale
a.2.6. Migrazione al nuovo assetto	b.2.6. Migrazione al nuovo assetto
	b.2.7. Erogazione del servizio
	b.2.8. Supporto al cliente



**Tabella 1: Ciclo di vita del contratto di outsourcing**

<b>a. PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE</b>	<b>b. PUNTO DI VISTA DEL FORNITORE</b>
<b>a.3. GESTIONE E VERIFICA DEL CONTRATTO (<i>Check</i>)</b>	<b>b.3. GESTIONE E VERIFICA DEL CONTRATTO (<i>Check</i>)</b>
<b>a.3.1. Gestione del contratto e del fornitore</b>	<b>b.3.1. Gestione del contratto e del cliente</b>
<b>a.3.2. Monitoraggio dei livelli di servizio</b>	<b>b.3.2. Monitoraggio dei livelli di servizio</b>
<b>a.3.3. Le attività di Auditing</b>	<b>b.3.3. Le attività di Auditing</b>



**Tabella 4. Posizionamento dell'IT Auditing nel ciclo di vita**

<b>a. PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE</b>	<b>b. PUNTO DI VISTA DEL FORNITORE</b>
<b>a.3. GESTIONE E VERIFICA DEL CONTRATTO (<i>Check</i>)</b>	<b>b.3. GESTIONE E VERIFICA DEL CONTRATTO (<i>Check</i>)</b>
<b>a.3.1. Gestione del contratto e del fornitore</b>	<b>b.3.1. Gestione del contratto e del cliente</b>
a.3.2. Monitoraggio dei livelli di servizio	b.3.2. Monitoraggio dei livelli di servizio
<b>a.3.3. Le attività di Auditing</b>	<b>b.3.3. Le attività di Auditing</b>



**Tabella 1: Ciclo di vita del contratto di outsourcing**

<b>a. PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE</b>	<b>b. PUNTO DI VISTA DEL FORNITORE</b>
<b>a.4. EVOLUZIONE E REVISIONE DEL CONTRATTO (<i>Act</i>)</b>	<b>b.4. EVOLUZIONE E REVISIONE DEL CONTRATTO (<i>Act</i>)</b>
<b>a.4.1. Miglioramento continuo</b>	<b>b.4.1. Miglioramento continuo</b>
<b>a.4.2. Valutazione economica e strategica del servizio di outsourcing</b>	<b>b.4.2. Valutazione del servizio di outsourcing</b>
<b>a.4.3. Rinnovo del contratto/scelta diverso outsourcer</b>	<b>b.4.3. Rinnovo o termine del contratto</b>



**Tabella 4. Posizionamento dell'IT Auditing nel ciclo di vita**

<b>a. PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE</b>	<b>b. PUNTO DI VISTA DEL FORNITORE</b>
<b>a.4. EVOLUZIONE E REVISIONE DEL CONTRATTO (<i>Act</i>)</b>	<b>b.4. EVOLUZIONE E REVISIONE DEL CONTRATTO (<i>Act</i>)</b>
a.4.1. Miglioramento continuo	b.4.1. Miglioramento continuo
<b>a.4.2. Valutazione economica e strategica del servizio di outsourcing</b>	<b>b.4.2. Valutazione del servizio di outsourcing</b>
<b>a.4.3. Rinnovo del contratto/scelta diverso outsourcer</b>	<b>b.4.3. Rinnovo o termine del contratto</b>



# L'esecuzione dell'Audit



- L'Audit e il ciclo di vita del contratto di outsourcing
- L'Audit dal punto di vista dell'outsourcer



# L'Audit e l'Outsourcer



- L'Audit e l'Outsourcer
  - Audit Interno
  - Audit da parte di un *User Auditor*
  - Audit da parte di un *Service Auditor*
  - *Audit Compliance*



## ■ Audit Interno

- Valutazione del controllo su un'Infrastruttura IT prevalentemente condivisa
  - Politiche interne e dei singoli Clienti
  - Gestione delle deviazioni
- Promozione del processo di gestione della compliance
  - Cicli di *Test / Verifica / Correzione* integrati nella produzione
  - Accettazione piano di azioni correttive su Audit Issues
  - Follow-up e peso Audit Issues Ripetute
- Superamento della visita di Audit come evento isolato
  - Struttura di Produzione "sempre sotto Audit"



- Audit da parte di un *User Auditor*
  - Ingaggiato dal Cliente
  - Salvaguardia di tutti i Clienti, incluso il committente
    - Erogazione del Servizio (Produzione)
    - Protezione delle informazioni
  - Chiarezza Ruoli/Responsabilità
  - Supporto ottimale all'Audit
  - **Audit provisions** / **Audit protocol**
    - Regole **contrattuali/interne** per
      - **l'esercizio del diritto di Audit da parte del Cliente**
      - **l'ingaggio delle Operations secondo modalità pianificate e compatibili con la produzione**



- Audit da parte di un *Service Auditor*
  - Ingaggiato dall'Outsourcer
  - Revisione indipendente dei propri controlli interni
  - *Statement on Auditing Standard (SAS) n.70 – Service Organizations*
    - Standard internazionale emesso da AICPA
    - Il Report formale include *l'opinione* del *Service Auditor* ed è destinato agli *User Auditors*
      - Evita l'impatto di molti *User Audits* concorrenti, ogni anno, sulla stessa Infrastruttura IT condivisa da più Clienti soggetti al Sarbanes-Oxley Act (implica l'emissione di un SAS70 Report Type II)



## ■ *Audit Compliance*

- Responsabilità funzionale dell'esecuzione dei cicli di controllo interno, eseguiti dalle strutture Operative
  - Training
  - Verifica
- Leadership durante lo svolgimento di un Audit
  - Supporto ottimale
  - Punto unico di riferimento (Auditors, Management Sito, Vertice Aziendale)
  - Importanza di Audit provisions / protocol
- Sviluppo della cultura dei controlli nel Management delle strutture di Produzione del Servizio IT



# L'esecuzione dell'Audit



- Grazie !

[guido.leone@eds.com](mailto:guido.leone@eds.com)