

# La Manutenzione TPM (Third Party Maintenance)

un modo *green* per risparmiare  
sugli opex aziendali

# Indice

- 3 Introduzione
- 4 Cenni Storici
- 5 Quando ha senso utilizzare la Manutenzione TPM
- 7 Pro e Contro della Manutenzione TPM
- 8 Il mercato della Manutenzione TPM in Italia
- 9 Il futuro della Manutenzione TPM

Whitepaper

**La Manutenzione TPM (Third Party Maintenance)**  
un modo *green* per risparmiare sugli *opex* aziendali



# Introduzione

Poter **umentare il ciclo di vita economica** di un bene strumentale, quale ad esempio un Server o uno Storage, ha parecchie implicazioni non solo per il bene delle aziende ma anche per quello del nostro Pianeta. Per l'azienda significa poter ammortizzare in più anni quel bene, accollandosi una quota di ammortamento annuale più basso, ovvero **meno costi**. In molti casi, inoltre, dover sostituire un componente hardware ha implicazioni anche sul resto dell'infrastruttura informatica aziendale: spesso la sostituzione di un pezzo comporta necessariamente la sostituzione di altri componenti. Ne consegue che avere più **flessibilità** nel decidere come e quando effettuare la sostituzione permette di migliorare la gestione complessiva dell'infrastruttura, facendo scelte motivate da altre ragioni che non siano quella della impossibilità di supportare con successo un componente hardware della stessa.

La scuola di pensiero secondo cui le vecchie apparecchiature consumerebbero troppa energia rispetto a quelle più moderne, spesso utilizzata per spingere il rinnovamento del parco informatico delle aziende, pare - tranne in casi particolari - più un *escamotage* di marketing per spingere le vendite che una vera e propria scelta *green*; infatti i calcoli generalmente proposti per giustificare questa scelta faticano a

dimensionare correttamente sia l'energia necessaria per la costruzione delle nuove apparecchiature sia - ancor più - quella per il corretto smaltimento delle vecchie.

**Poter dare una seconda vita ad un'apparecchiatura dopo che è stata dismessa, riutilizzandola in un ambiente meno critico o facendone parti di ricambio è certamente utile in un'ottica di economia circolare.**

In questo senso i **Manutentori TPM**, aziende specializzate nella manutenzione indipendente di apparecchiature costruite da altri, **sono estremamente utili per allungare la vita dei prodotti**. A differenza del manutentore/produttore dell'apparecchiatura, il cui modello di business presuppone il sostituire velocemente i prodotti già venduti piuttosto del mantenerli il più a lungo possibile, il Manutentore TPM ha tutto l'interesse a far sì che ogni apparecchio installato resti in campo il più a lungo possibile, con tutti i vantaggi del caso.

**Per le aziende e per il Pianeta.**



## Cenni Storici

Fin dalla nascita del mercato dell'informatica, si è sempre ritenuto una scelta obbligata affidare la **manutenzione** dei computer ai rispettivi produttori. Tecnologie proprietarie sia in termini di architettura hardware che di sistema operativo rendevano apparentemente impossibile per qualcuno che non fosse il produttore stesso assistere con successo un'apparecchiatura complessa quali erano i primi computer.

Oltre a ciò, i volumi di produzione e la dimensione stessa del mercato rendevano meno possibile per una realtà terza fare gli investimenti necessari, sia in termini economici che di **competenze**, per sviluppare un business basato sull'offerta di servizi di manutenzione su apparecchiature costruite da altri.

Erano tempi in cui qualunque cosa riconducibile al mondo dell'informatica costava cara e probabilmente non ci si stupiva più di tanto di dover spendere cifre inaccessibili per riparare i (numerosi) **guasti** a cui erano soggette queste apparecchiature.

Solo negli anni '80 cominciarono ad avere un certo riscontro società che nascevano con la precisa *mission* di assistere apparecchiature costruite da altri. Spesso i fondatori di queste aziende erano ex collaboratori di società OEM (Original Equipment Manufacturer) che

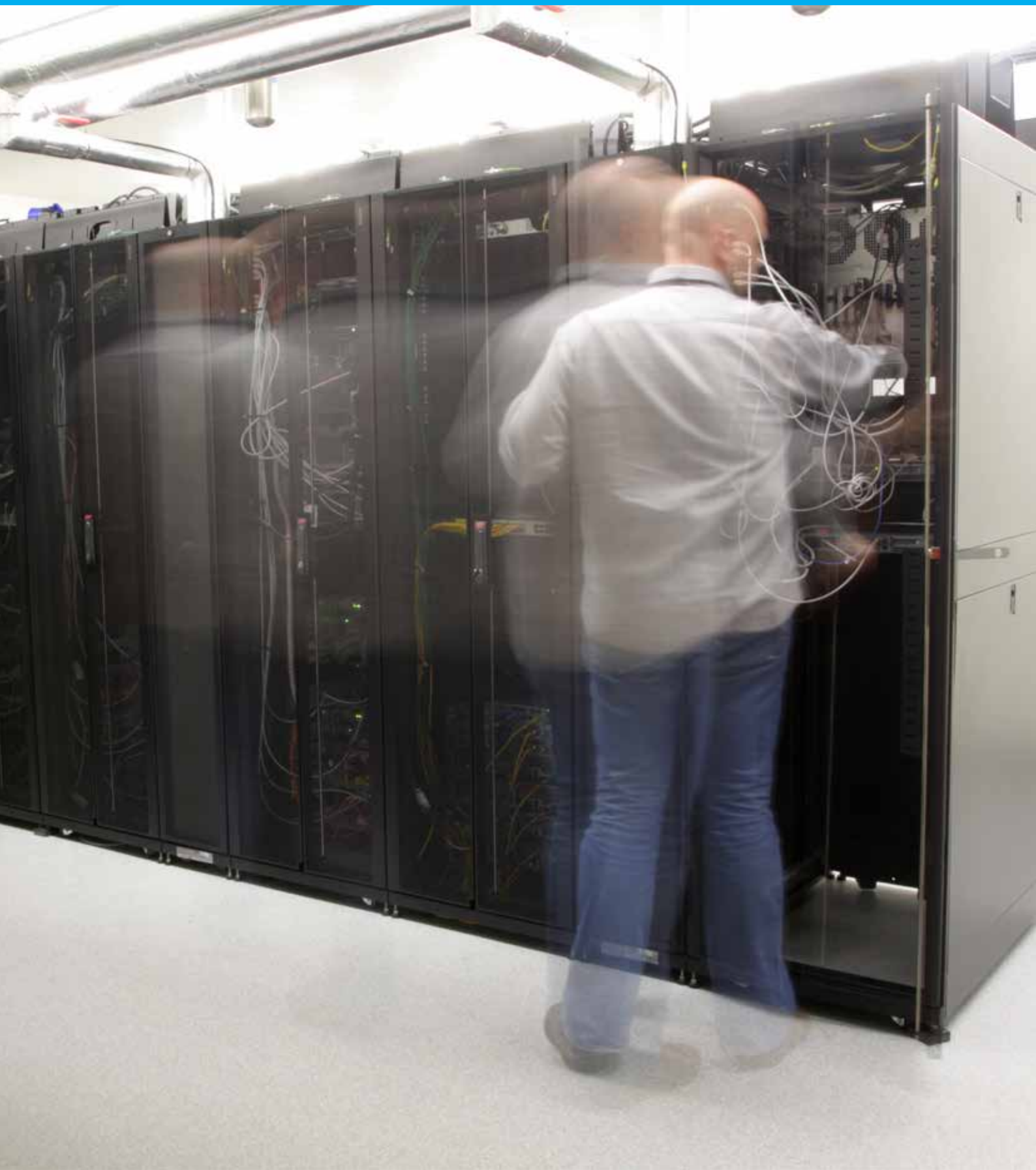
ben conoscendo pregi e difetti delle società produttrici, spesso votate più alla produzione ed alla vendita di nuove apparecchiature che non alla manutenzione di quelle già installate, decidevano di mettersi in proprio per **colmare un vuoto di mercato** rispondendo alle esigenze di quei Clienti che volevano accedere ad un servizio più **agile, personalizzato** e, perché no, anche **meno costoso**.

Com'è sempre accaduto in questo mercato i primi manutentori indipendenti nacquero negli Stati Uniti, col tempo alcuni di loro sbarcarono poi anche nel Vecchio Continente mentre altri nacquero in Europa, inizialmente nel mondo Anglosassone e successivamente anche negli altri Paesi, Italia compresa.

Mentre nei primi anni le società OEM si rifiutarono di riconoscere la validità del modello TPM, soprattutto dalla seconda metà degli anni '90 in poi le stesse case produttrici di apparecchiature informatiche cominciarono ad offrire **manutenzione anche su apparati di altri**, trasformandosi loro stessi in fornitori di Manutenzione TPM. Il mercato infatti chiedeva con insistenza modelli di business differenti e meno "ingessati" di quelli precedenti, con un **unico interlocutore** in grado di farsi carico di assistere tutto il parco macchine di un cliente, indipendentemente da chi ne fosse il produttore. Flessibilità, personalizzazione ed economicità del servizio rendevano in molti casi questo modello di servizio più adeguato alle necessità dei Clienti, con **vantaggi** sia di tipo organizzativo che economico.

Oggi è ormai normale che molte apparecchiature siano assistite da società diverse da chi le ha prodotte.

# Quando ha senso utilizzare la **Manutenzione TPM**



## La Manutenzione TPM è certamente adatta a molte situazioni ma non a tutte.

Ci sono infatti casi in cui non ha senso far assistere determinate apparecchiature da un Manutentore TPM.

Tra gli aspetti da considerare per decidere se e cosa far assistere ad un Manutentore TPM ci sono certamente:

### ► Tipologia dell'apparecchiatura Hardware

È evidente che più un'apparecchiatura è complessa e più è difficile da mantenere in modo "indipendente". Anche la sua diffusione sul mercato va considerata in quanto per un'apparecchiatura molto diffusa sarà più facile reperire le **spare part** e le **competenze tecniche** necessarie alla riparazione.

Infine, quanto più l'architettura è standard quanto più sarà facile da assistere.

### ► Anzianità dell'apparecchiatura Hardware

Generalmente tutte le apparecchiature per uso professionale vengono vendute con 3 anni di garanzia del Vendor, ne consegue che entrano nel potenziale perimetro di un Manutentore TPM dal quarto anno di vita in poi. Questo significa che si tratta di materiale stabile, sia da un punto di vista elettronico (esiste la cosiddetta "mortalità infantile" dei componenti elettronici per cui se qualcosa si deve rompere è probabile che lo faccia entro i primi mesi di vita) che per quanto riguarda la necessità di installare firmware o altro.

Si tenga anche presente che eventuale firmware rilasciato dal produttore durante il periodo di garanzia rientra comunque nelle disponibilità del Cliente, indipendentemente dall'esistenza di un Contratto di Manutenzione, e può essere installato senza controindicazioni legali anche successivamente al termine della garanzia.

Di regola un'apparecchiatura hardware può essere mantenuta con successo per almeno dieci anni dopo il periodo di garanzia.

### ► Necessità reale di aggiornamenti Software/Firmware

Quello del **firmware** è uno degli spauracchi spesso utilizzati dai Vendor per tentare di convincere i Clienti a non lavorare con i Manutentori TPM. Premesso che esiste un oggettivo problema di **proprietà intellettuale** per cui non è possibile installare a piacimento qualunque versione di firmware, l'esperienza insegna che generalmente si tratta di una necessità molto meno

diffusa di quanto si possa essere indotti a credere. Bisogna inoltre considerare che un buon Manutentore TPM deve essere in grado di fornire legalmente il firmware necessario nei pochi casi in cui esistono ragioni tecniche oggettive per doverlo installare.

### ► Criticità dell'applicazione Software installata sull'apparecchiatura

Questa valutazione deve ovviamente essere fatta dal Cliente, solo lui infatti conosce quali applicazioni sono realmente critiche per il funzionamento della sua azienda e quali invece lo sono di meno. L'unica considerazione da aggiungere è che se siamo in presenza di un'**infrastruttura virtualizzata** la criticità delle applicazioni diventa almeno parzialmente indipendente da quella degli apparati hardware in virtù della possibilità di spostarla con relativa facilità da una macchina virtuale ad un'altra.

### ► Presenza di ridondanza (p.e. Cluster) tali da abbassare la criticità dell'installazione

È fuori discussione che la presenza di un qualche grado di ridondanza dell'infrastruttura hardware ne diminuisce la criticità con quanto ne consegue nella scelta, ad esempio, del **livello di SLA** (Service Level Agreement) necessario.

Generalmente, individuato un parco installato da assistere, vanno prese in esame le singole apparecchiature e fatte le necessarie valutazioni. Un buon Manutentore TPM conosce dettagliatamente le **caratteristiche tecniche** di ogni singolo oggetto ed è in grado di assistere il Cliente in questa fase, aiutandolo a identificare tutto ciò che può essere assistito con successo da un'azienda diversa dal produttore.

La necessità di dover installare del nuovo firmware (che, lo ricordiamo, è coperto da proprietà intellettuale e può essere installato solo a determinate condizioni) viene spesso paventata come uno degli elementi tali da rendere impossibile un servizio manutentivo diverso da quello del produttore. In realtà l'esperienza insegna che **in meno di un caso su dieci questa necessità è oggettiva**; anche la criticità delle applicazioni Software non è sempre uguale ed è spesso abbassata dalla presenza di un ambiente virtuale. Ne consegue che, calcoli alla mano, di norma almeno **il 90% di un generico parco installato può essere assistito con successo da un buon Manutentore TPM**.

A person in a white lab coat is looking at a laptop in a server room. The background shows rows of server racks with various components and cables. The overall scene is dimly lit, with the person and the laptop being the primary focus.

# Pro & Contro

della Manutenzione TPM

È indubbio che, almeno sulla carta, il livello di competenza posseduto dal produttore non potrà mai essere replicato da un'organizzazione indipendente. Bisogna ovviamente considerare che è comunque possibile, con determinate tempistiche e costi, accedere sempre al **supporto ufficiale del Vendor**. In questo senso un buon Manutentore TPM avrà **relazioni** tali da agevolare, se e quando necessario, l'ingaggio del Vendor a fronte di un problema particolarmente complesso. Ovviamente, l'obiettivo del Manutentore TPM non è quello di far intervenire il Vendor, ma piuttosto quello di garantire un'organizzazione dotata di tutto quello che serve per poter risolvere in **autonomia** i guasti che si dovessero presentare sulle apparecchiature coperte da Contratto di Manutenzione. Se è stato scelto il Manutentore TPM giusto, questo avrà un livello di **competenza** ed un **modello organizzativo** (tecnici on site, supporto di secondo e terzo livello, magazzini di spare part adeguatamente riforniti e posizionati, ecc.) tali da non far rimpiangere il produttore degli apparati. In compenso, trattandosi generalmente di una realtà più piccola e soprattutto più votata al servizio, potrà fornire un notevole vantaggio in termini di **flessibilità**, possibilità di **personalizzazione** del servizio ed **economicità** dello stesso, oltre a rendere il processo di gestione di una chiamata di assistenza più semplice per il Cliente rappresentando un **unico punto di contatto** in grado di prendere in carico le richieste di supporto di tutto il parco installato.

# Il mercato della Manutenzione TPM in Italia

Nel nostro Paese esistono fundamentalmente tre differenti tipologie di Manutentori TPM, ognuno dei quali con caratteristiche diverse dagli altri.

La prima categoria è rappresentata dai **produttori di apparati**, molti dei quali si sono nel tempo convertiti anche alla Manutenzione TPM prendendo in carico apparati di altri produttori loro competitor.

La prima cosa che balza all'occhio in questi casi è il **conflitto di interessi** che esiste nel momento in cui il produttore A deve assistere, possibilmente con successo, apparati del produttore B; siamo certi che farà tutto il suo meglio e non cercherà di utilizzare la propria posizione per "convincere" il cliente a cambiare gli apparati del produttore B, magari sostituendoli con quelli di sua produzione? Il dubbio è quantomeno lecito...

Generalmente le attività TPM di questa tipologia di aziende sono totalmente subappaltate a **società terze** più piccole ed aventi come "core business" la manutenzione TPM. In pratica il Vendor fa da broker di servizi, comprando al miglior prezzo possibile e rivendendo al cliente dopo aver applicato un proprio margine. Tra i vantaggi di questo tipo di Manutentore TPM c'è sicuramente quello di poter vantare un brand importante, cosa che dovrebbe tranquillizzare in merito alla bontà della scelta.

Il secondo tipo di Manutentore TPM è rappresentato da quelli che nel settore vengono definiti "**cantinari**". Si tratta generalmente di società molto piccole, spesso non dotate di una organizzazione strutturata e tantomeno di una base finanziaria significativa. Questo tipo di società fa della flessibilità, disponibilità del proprio personale ed economicità dei suoi servizi i propri punti di forza. Spesso, grazie a pochi tecnici motivati ed esperti, sono

in grado di mettere in campo competenze di buon livello. Ovviamente la mancanza di finanza e soprattutto di struttura organizzativa costituiscono un **limite** alla capacità per questo tipo di soggetto di essere nel tempo un interlocutore stabile e di buon livello, soprattutto per Clienti di dimensione media o grande.

Il terzo tipo di Manutentore TPM è rappresentato da **società che sono nate e cresciute occupandosi esclusivamente (o quantomeno in prevalenza) di servizi manutentivi in ambiente Multivendor**, ovvero aziende che hanno dalla loro nascita sposato questo modello di business e sono rimaste nel tempo fedeli alla mission iniziale. Avendo una storia alle spalle ed avendo nel tempo messo in piedi una **struttura organizzativa adeguata** possono essere degli interlocutori adatti anche alle necessità di Clienti di grandi dimensioni, offrendo tutte le indispensabili garanzie a livello di competenze, di organizzazione e di solidità finanziaria. In alcuni casi hanno anche messo in piedi un **network di relazioni internazionali** indispensabili per scambiarsi competenze e reperire parti di ricambio, oltre che per avere dei punti di riferimento in altri Paesi e poter così offrire servizi a Clienti aventi sedi non solo in Italia. Avendo da mantenere una struttura organizzativa diversa da quella dei "cantinari" generalmente non sono in grado di offrire il prezzo del servizio più basso in assoluto, ma l'aspetto che viene di regola privilegiato da questo tipo di organizzazioni è quello di **offrire il miglior prezzo per un servizio di qualità**.



Volendo concludere questo breve escursus sulla situazione italiana riportiamo quanto indicato da Gartner:

**Representative TPMs – Source: Gartner’s Market Guide for Data Center and Network Third-Party Hardware Maintenance**

<p><b>TPMs Headquartered in North America</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CDS — U.S.</li> <li>• CentricsIT — U.S.</li> <li>• CPLUS — U.S.</li> <li>• Curvature* — U.S.</li> <li>• CXtec — U.S.</li> <li>• EmconIT — U.S.</li> <li>• ISC Group — U.S.</li> <li>• TeamKCI — U.S.</li> <li>• Keltech — Canada</li> <li>• M Global Services — U.S.</li> <li>• *indicates three largest providers globally in revenue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memofix — Canada</li> <li>• OSI Global IT (OSI Hardware) — U.S.</li> <li>• Park Place Technologies* — U.S.</li> <li>• Service Express* — U.S.</li> <li>• Sherlock Services — U.S.</li> <li>• Smart 3rd Party (S3P) — U.S.</li> <li>• SYMM-Care Services — U.S.</li> <li>• Tredent Data Systems — U.S.</li> <li>• TRIDENT — U.S.</li> <li>• XSi — U.S.</li> </ul>	<p><b>TPMs Headquartered in EMEA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantel — U.K.</li> <li>• Citycomp Service — Germany</li> <li>• Evernex — France</li> <li>• Fortitude NICSA Global — U.K.</li> <li>• General Computer Italia (GCI) — Italy</li> <li>• Integra MVS — Holland</li> <li>• K&amp;P Computer — Germany</li> <li>• Nordic Computer — Denmark</li> <li>• PLES IT Services — Nigeria</li> <li>• Solid Systems Global — U.K.</li> <li>• Technogroup — Germany</li> <li>• Velez Managed Services — U.K.</li> </ul>
<p><b>TPMs Headquartered in LATAM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INTOSYS — Mexico</li> <li>• América Tecnologia — Brazil</li> <li>• INSIEME TECNOLOGÍA — Argentina</li> <li>• SYSTEMSCORP — Argentina</li> </ul>	<p><b>TPMs Headquartered in APAC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basis Bay — Singapore</li> <li>• Einsis — Korea</li> <li>• Interactive — Australia</li> <li>• Information Technology Services Management (ITSM) — Australia</li> <li>• Procurri — Singapore</li> </ul>	



# Il futuro della Manutenzione TPM

Il mondo dell’informatica viaggia ad un’altissima velocità e quello della Manutenzione TPM, essendone parte, non può che seguire le stesse dinamiche. Fenomeni come la **virtualizzazione** degli apparati o lo spostamento in **Cloud** di buona parte dell’infrastruttura informatica delle aziende hanno un impatto anche sugli aspetti manutentivi. Il Manutentore TPM del futuro (e per molti aspetti già del presente) deve essere in grado di adattarsi a queste nuove situazioni, adattando il proprio modello di business al nuovo mondo. Solo per citare un esempio, Server e Storage saranno sempre più spesso ospitati in grandi Datacenter ed, essendo virtualizzati, il grado

di criticità intrinseco tenderà ad abbassarsi almeno in parte. Per contro, tutto quanto riguarderà le reti e più in generale le “autostrade informatiche” su cui viaggeranno i dati delle persone e delle aziende assumerà una criticità ancora maggiore dato che senza la rete un’azienda sarà di fatto nell’impossibilità di lavorare.

Tutto ciò sta già influenzando le **scelte organizzative** di chi vuole rimanere con successo su questo mercato.