|  |  |
| --- | --- |
|  | LogoParer |
|  | |
| PG12   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | *Data* | *Nominativo* | *Funzione* | | *Redazione* | 24/08/2017 | HSPI | Consulenti | | *Verifica* | 27/09/2017 | Mario Musiani | Responsabile Area Servizi Tecnologici e Infrastrutture | | *Approvazione* | 27/09/2017 | Marco Calzolari | Responsabile del Servizio |   Capacity Management   |  |  | | --- | --- | | *Codice documento* | PR02\_CapacityMgt\_v1.0 | | *Versione* | 1.0 | | |
|  | |
| Il presente documento è rilasciato sotto la licenza  **Attribuzione-Non commerciale** delle Creative Commons | |
| Il presente documento è rilasciato sotto la licenza  **Attribuzione-Non commerciale** delle Creative Commons.  http://i.creativecommons.org/l/by-nc/3.0/88x31.png | |

# Indice

Indice 3

Storia delle modifiche apportate al documento 4

Introduzione 5

Scopo e ambito del documento 5

Campo di applicazione 5

Ruoli e responsabilità 6

Sez. 1 Processo: Capacity Management 7

1.1 Sottoprocesso PRXX.01: Analizzare l’utilizzo delle risorse 7

1.2 Sottoprocesso PRXX.02: Individuare ed implementare azioni migliorative 8

# Storia delle modifiche apportate al documento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *VERSIONE* | *Variazioni* | *Data* |
| 1.0 | Primo rilascio | 27/09/2017 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Livello di riservatezza e rilevanza: ***critico***

Classificazione e ordinamento***:* PaRERDoc *2.1 Procedure/Pianificazione***

# Introduzione

## Scopo e ambito del documento

Il processo “Capacity Management” ha l’obiettivo di assicurare il corretto equilibrio nelle risorse messe a disposizione dall’infrastruttura e l’ottimizzazione dell’utilizzo delle stesse, in relazione ai requisiti relativi al Servizio di Conservazione, al fine di garantire e migliorare i Livelli di servizio offerti.

L’obiettivo del processo di Capacity management viene raggiunto attraverso le seguenti attività:

* analisi dello stato di erogazione del servizio di conservazione rispetto alle caratteristiche degli Enti versatori, alla tipologia, al numero e alla dimensione dei documenti versati;
* analisi delle esigenze future del servizio;
* effettuazione di previsioni sulla richiesta di capacità del sistema;
* avvio di azioni migliorative delle performance.

## Campo di applicazione

L’ambito di applicabilità del presente processo è individuato nell’erogazione del Servizio di Conservazione da parte del ParER.

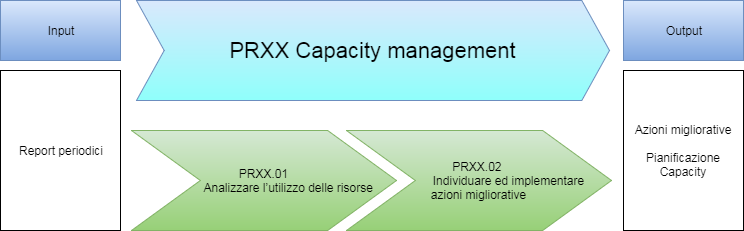
## Ruoli e responsabilità

| **Ruolo / Funzione** | **Attività** |
| --- | --- |
| Responsabile del Servizio | * Con il supporto dei dati relativi al servizio di conservazione e delle analisi previsionali, definisce opportune azioni migliorative necessarie a supportare le evoluzioni e le esigenze di capacità espresse. |
| Responsabile Gestione servizi tecnologici ed infrastrutture | * È il responsabile dell’analisi relativa all’utilizzo di: risorse HW, risorse applicative, risorse di rete, tempi di risposta del servizio e carici di lavoro; * Ha il compito di definire eventuali azioni per migliorare l’utilizzo delle risorse e/o evidenziare la necessità di un possibile fabbisogno aggiuntivo di capacità infrastrutturale; * È coinvolto attivamente nella definizione e implementazione di eventuali azioni migliorative da porre in essere. |

# Sez. 1 Processo: Capacity Management

Il processo di Capacity management si suddivide nei seguenti sottoprocessi:

* Analizzare i livelli di servizio e le risorse;
* Individuare ed implementare azioni migliorative.



## Sottoprocesso PR02.01: Analizzare l’utilizzo delle risorse

Il monitoraggio delle performance dei servizi e dell’utilizzo delle risorse IT, sono attività iterative effettuate nell’ambito del processo “*Monitoraggio del Servizio di Conservazione*” che hanno l’obiettivo, tra gli altri, di fornire i dati necessari relativi alle componenti IT per le valutazioni in termini di Capacity.

Gli ambiti specifici analizzati dal presente processo sono:

* **utilizzo delle risorse HW**:utilizzo CPU, % utilizzo CPU per transazione, utilizzo di memoria
* **carichi di lavoro**: numero di utenti, numero di documenti in conservazione, picchi di utilizzo del servizio.
* **utilizzo delle risorse applicative**;
* **utilizzo delle risorse di rete**: banda disponibile, tempi di attraversamento, percentuale di errore nella trasmissione;
* **tempi di risposta del servizio**;

Il Responsabile Gestione servizi tecnologici ed infrastrutture analizza i report che evidenziano l’utilizzo delle risorse in base agli Enti che usufruiscono del servizio di conservazione e al numero e alla dimensione dei documenti inviati in conservazione, in relazione con gli obiettivi definiti nelle convenzioni con gli Enti produttori. La valutazione viene effettuata periodicamente al fine di individuare tempestivamente possibili anomalie o servizi critici e di suggerire l’implementazione di azioni che razionalizzano l’uso delle risorse IT nel breve termine.

Le informazioni più significative sull’andamento del servizio possono essere analizzate nell’ambito di riunioni di coordinamento con il gestore dell’Infrastruttura e con l’Outsourcer del Disaster Recovery e presentate nell’ambito dei SAL

Qualora si rendessero necessarie modifiche infrastrutturali per far fronte alla gestione corrente del Servizio di conservazione, il Responsabile valuta se innescare il processo *PR07\_Gestione delle richieste di cambiamento*, coinvolgendo gli altri Responsabili oppure il Gestore dell’infrastruttura e/o l’Outsourcer.

***Attribuzione delle responsabilità***

| **RUOLI ORGANIZZATIVI**  **MACRO-ATTIVITÀ** | **Responsabile del Servizio** | **Responsabile della sicurezza del sistema di conservazione** | **Responsabile Tecnologie e sviluppo sistema di conservazione** | **Responsabile Esercizio Servizi di Conservazione** | **Responsabile Gestione servizi tecnologici ed infrastrutture** | **Responsabile Funzione archivistica di conservazione** | **Outsourcer infrastruttura/Gestore infrastruttura** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Analizzare l’utilizzo delle risorse | I | I | I | I | R, A | I | I |

* **R, Responsabile:** è responsabile dei risultati dell’attività o ha un ruolo di approvatore
* **A, Attuatore:** ha il compito di svolgere una particolare attività
* **C, Coinvolto:** è coinvolto attivamente nel processo indirizzando le azioni da compiere o le decisioni da prendere
* **I, Informato**: è mantenuto informato sulle azioni da compiere o sulle decisioni prese. Il soggetto informato non può influenzare il risultato

## Sottoprocesso PR02.02: Individuare e implementare azioni migliorative

***Macro-attività* -** STIMARE LE ESIGENZE FUTURE

La macro-attività ha l’obiettivo di individuare le probabili esigenze di incremento delle capacità del sistema attraverso la simulazione delle esigenze elaborative a fronte dell’analisi dell’evoluzione del servizio (p.e. nuovi Enti versatori, quantità di documenti da portare in conservazione per ciascun Ente, ecc.).

Il Responsabile Gestione servizi tecnologici ed infrastrutture periodicamente (almeno annualmente) riceve dal Responsabile del servizio i piani strategici e li analizza per ricavarne le informazioni essenziali circa la probabile evoluzione del servizio. Tali informazioni, unitamente ai consuntivi di utilizzo dei sistemi, vengono utilizzate per effettuare simulazioni dei futuri carichi di lavoro e determinare il trend di utilizzo delle risorse. Le informazioni elaborate vengono condivise con il Responsabile del servizio di conservazione al fine di individuare eventuali azioni volte a migliorare l’utilizzo delle risorse e/o la necessità di un possibile fabbisogno aggiuntivo di capacità infrastrutturali.

Le informazioni più significative sulle ipotesi di evoluzione del servizio possono essere analizzate nell’ambito di riunioni di coordinamento con il gestore dell’Infrastruttura e con l’Outsourcer del Disaster Recovery e presentate nell’ambito dei SAL

***Macro-attività* -** DEFINIZIRE EIMPLEMENTARE AZIONI MIGLIORATIVE

In base a quanto emerso nel sottoprocesso precedente il Responsabile del servizio di conservazione, con il supporto del Responsabile Gestione servizi tecnologici ed infrastrutture, definisce le azioni necessarie per soddisfare le nuove esigenze di capacità compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e con gi accordi in essere con il gestore dell’Infrastruttura e con l’Outsourcer del Disaster Recovery.

Le azioni di miglioramento concordate vengono implementate e gestite nell’ambito del *PR07\_Gestione delle richieste di cambiamento* e sono soggette a monitoraggio periodico, con lo scopo di verificare:

* che tutte le modifiche concordate siano state implementate;
* che le previsioni espresse dai requisiti del servizio si siano verificate (p.e. se il numero di enti è aumentato nei tempi e nell’ordine di grandezza previsti);
* che non siano intervenuti nuovi change infrastrutturali o applicativi tali da richiedere la revisione delle azioni pianificate.

In tal modo si assicura l’aderenza del processo di Capacity alla realtà e alle effettive necessità del servizio.

***Attribuzione delle responsabilità***

| **RUOLI ORGANIZZATIVI**  **MACRO-ATTIVITÀ** | **Responsabile del Servizio** | **Responsabile della sicurezza del sistema di conservazione** | **Responsabile Tecnologie e sviluppo sistema di conservazione** | **Responsabile Esercizio Servizi di Conservazione** | **Responsabile Gestione servizi tecnologici ed infrastrutture** | **Responsabile Funzione archivistica di conservazione** | **Outsourcer infrastruttura/Gestore infrastruttura** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Stimare le esigenze future | C | I | I | I | R, A | I | I |
| Definire e implementazione azioni migliorative | R |  |  |  | A | C | C |

* **R, Responsabile:** è responsabile dei risultati dell’attività o ha un ruolo di approvatore
* **A, Attuatore:** ha il compito di svolgere una particolare attività
* **C, Coinvolto:** è coinvolto attivamente nel processo indirizzando le azioni da compiere o le decisioni da prendere
* **I, Informato**: è mantenuto informato sulle azioni da compiere o sulle decisioni prese. Il soggetto informato non può influenzare il risultato