|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Analisi Incidenti con Disservizio | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - Governance - Process & Procedures Design | Paola Celletti |
| VERIFICATO: | Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - Application & Development Management - BSS - Application Management BSS  Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - Application & Development Management - Billing - Application Management Billing  Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - Application & Development Management - Analytics & ESS - Application Management Analytics & ESS  Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - Application & Development Management - OSS - Application Management OSS  Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - Application & Development Management - Integration & Testing - Industrial Monitoring & Tools  Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - IT Infrastructure - Control Room & Technical Management  Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - IT Infrastructure - Service Management  Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - IT Infrastructure - End User Computing  Security - IT Security Engineering and Application Management - Security Application Management  Technology - Service & Network Management - Service Platforms Operations - Rete Dati di Gruppo  Legal Affairs - Legal Operation - Legal Retail & Purchasing  Human Resources & Organizational Development - Organization & Processes - Business Process Framework  Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - Governance - Process & Procedures Design | Lorenzo Coletta  Sandro Lunardi  Paolo Orlando  Vincenzo Persico  Antonio Andrea Di Bari  Alberto Chiesa  Stefano Santi  Maurizio Salvi  Giancarlo Avaltroni  Vincenzo Broccoli  Luca Robotti  Giampiero Camporesi  Ivo Della Valle |
| APPROVATO: | Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - Application & Development Management - Integration & Testing  Progetti Speciali di Gruppo - Information Technology - Governance - Process & Procedures Design | Marco Daccò  Giampiero Mucci |
| N° allegati: |  |  |
| *Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta ed*  *il Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia* | | |

**REGISTRO DELLE MODIFICHE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Rev.** | **Descrizione** | **Data emissione** |
| 1 | Prima emissione in Tommy (SDI) successivamente alla confluenza di TIIT in TIM.    Il documento sostituisce l'Istruzione Operativa "2016 - 00259 Incidenti con Disservizio" v.1 del 28/12/2016 (Codice TIIT: TIIT\_SGI\_QIO\_P106\_A).    Rispetto alla versione precedente:    \* è stato modificato il titolo del documento, da "Incidenti con Disservizio" ad "Analisi Incidenti con Disservizio";  \* è stata modificata la tipologia del documento da "Istruzione Operativa" a "Procedura Operativa" per adeguamento alla policy aziendale di riferimento;  \* sono stati aggiornati i livelli di priorità di intervento;  \* è stato effettuato un adeguamento alla attuale struttura organizzativa TIM. | 17/05/2017 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 5](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 5](#_Toc256000001)

[3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 5](#_Toc256000002)

[4. RIFERIMENTI 6](#_Toc256000003)

[5. DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ 6](#_Toc256000004)

[5.1. Scopo e descrizione breve del processo 6](#_Toc256000005)

[5.2. Input/output e fornitori/clienti del processo 7](#_Toc256000006)

[5.3. Obiettivi (KPO / KPI / SLA) 7](#_Toc256000007)

[5.4. Vincoli sul processo 7](#_Toc256000008)

[5.5. Analisi Incidenti con Disservizio 8](#_Toc256000009)

[5.5.1. Contesto del processo 8](#_Toc256000010)

[5.5.2. Flow del processo 9](#_Toc256000011)

[5.5.3. Attività del processo 10](#_Toc256000012)

[5.5.3.1. 01 / Analisi Incidente con Disservizio e attribuzione ownership 10](#_Toc256000013)

[5.5.3.2. 02 / Registrazione e compilazione Scheda Problem 12](#_Toc256000014)

[5.5.3.3. 03 / Analisi causa ed identificazione Soluzione Strutturale 12](#_Toc256000015)

[5.5.3.4. 04 / Aggiornamento Informazioni o chiusura Scheda Problem 13](#_Toc256000016)

[5.5.3.5. 05 / Verifica e Controllo 14](#_Toc256000017)

[5.5.3.6. 06 / Riesame e convalida tecnica 15](#_Toc256000018)

[5.5.3.7. 07 / Analisi di miglioramento 15](#_Toc256000019)

[5.5.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 16](#_Toc256000020)

[6. GLOSSARIO 18](#_Toc256000021)

# PREMESSA

La presente Procedura Operativa descrive il processo relativo agli “Incidenti con Disservizio”, ossia gli eventi non pianificati che determinano una interruzione del servizio, oppure una riduzione della qualità del servizio, e non sono circoscritti a singole utenze. (Rif.: 2015 - 00229 “Gestione degli Incidenti IT”).

Il documento sostituisce l’Istruzione Operativa “2016 - 00259 Incidenti con Disservizio”, v 1.0 del 28/12/2016, che risulta dunque superata.

Rispetto alla precedente versione:

* è stato modificato il titolo del documento da "Incidenti con Disservizio" ad "Analisi Incidenti con Disservizio";
* è stata modificata la tipologia del documento da "Istruzione Operativa" a "Procedura Operativa" per adeguamento alla policy aziendale di riferimento;
* sono stati aggiornati i livelli di priorità di intervento;
* sono stati effettuati gli adeguamenti alla attuale struttura organizzativa TIM.

Tutte le precedenti versioni e documentazioni di riferimento sono reperibili sul Sistema Documentale Integrato dei Processi della Funzione IT di TIM (consultabile sulla intranet TIM IT alla voce SDIP).

# DESTINATARI

La Procedura Operativa si applica alla Funzione IT di TIM ed ha validità aziendale

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente Procedura Operativa è quello di descrivere il processo che viene avviato subito dopo aver risolto un incidente classificato come “Incidente con Disservizio” (Rif. 2015 - 00229 Gestione degli Incidenti IT - Glossario).

In particolare il presente documento descrive le attività tipiche della gestione del problema, che completano quelle svolte per la gestione e la tempestiva soluzione dell’incidente, per :

* identificare la causa primaria che ha dato origine al problema, di cui l’incidente appena risolto è una manifestazione
* definire ed implementare una soluzione strutturale per la rimozione del problema primario, affinché l’oggetto coinvolto (applicazione, infrastruttura IT) sia maggiormente resiliente ad eventi della stessa natura

con l'obiettivo specifico di tener sotto monitoraggio l’implementazione della relativa soluzione strutturale sino a completamento, ed effettuare le analisi e le statistiche di riferimento.

La Procedura Operativa “Analisi Incidenti con Disservizio” è di supporto alle procedure “Gestione degli Incidenti IT" (Rif. 2015 - 00229) e “Gestione dei Problemi" (Rif. 2016 - 00196). Nel suo campo di applicabilità rientrano tutti quegli incidenti che sono riconosciuti come "Incidenti con Disservizio".

# RIFERIMENTI

[1] Cod. 2016-00196 - Gestione dei Problemi

[2] Cod. 2015-00229 - Gestione degli Incidenti IT

[3] Cod. 2015-00225 - Gestione Operativa dei Servizi IT

[4] Cod. 2016-00256 - Gestione Catalogo Applicazioni

[5] Cod. 2016-00225 - Gestione Anomalie SW in Esercizio

[6] TIIT\_SGI\_TMP\_SP - Scheda Problem

[7] TIIT\_ITC\_NOT\_001 - Gestione dei Disservizi, Incident e Problem

[8] Cod. 2014-00151 - Policy di Gruppo Business Process Management

[9] Cod. 2014-00152 - Definizione e formalizzazione di policy, procedure ed istruzioni operative di Gruppo

[10] Cod. 2015-00155 - Sviluppo dell'Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia

[11] Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia (comprensivo del Codice Etico e di Condotta)

I documenti SDI del processo sono:

- Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo nota come Norma delle Norme che regolamenta la formalizzazione dei processi e dei relativi documenti procedurali ne stabilisce i criteri di classificazione, le regole per l’emissione delle procedure, nonché i ruoli e le responsabilità delle funzioni coinvolte nel processo di redazione e di approvazione

- Policy di Gruppo Business Process Management definisce un quadro normativo di riferimento per la definizione e gestione dei processi aziendali, i ruoli che agiscono, il Business Process Framework, i criteri, le modalità e gli strumenti per. process modeling

- Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia #ivaloridiTIM

# DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ

## Scopo e descrizione breve del processo

Il documento descrive quali sono le azioni che il “Gruppo Risolutore”, la funzione di Industrial Monitoring & Tools, la funzione di Contro Room & Technical Management, le funzioni di Service Management e le funzioni Network di TIM competenti, devono intraprendere quando si è in presenza di un "Incidente con Disservizio" per tener sotto monitoraggio l’implementazione della relativa soluzione strutturale sino a completamento, ed effettuare le analisi e le statistiche di riferimento.

È da tener presente che per tutti gli “Incidenti con Disservizio”, registrati nei sistemi di Trouble Ticket Management aziendali (TSSC), viene aperta automaticamente sul sito sharepoint gestito dalla funzione ADM.IT.IMT, nella cartella “Incident & Problem”, una Scheda “Incidente con Disservizio” che riporta tutte le informazioni riguardanti l’incidente in esame. Tali informazioni, qualora per l’incidente sia aperto un problema correlato, saranno riportate nella relativa “Scheda Problem” (aperta nel medesimo sito sharepoint di cui sopra), nella quale saranno tracciati l’iter del problema e, una volta individuata, la soluzione adottata.

## Input/output e fornitori/clienti del processo

Gli input del processo sono:

- Incidente con Disservizio

- Problema

Gli output del processo sono:

- Report Incident mese corrente al "gg mese aaaa"

- Report Incident Storico al mese di "mese aaaa"

- Report mensile Incidenti con Disservizio

- Scheda Incidente con Disservizio

- Scheda Problem

- Soluzione Strutturale

I clienti del processo sono:

- Assurance

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance sono legati a:

* Distribuzione, per fasce di durata, degli Incidenti con Disservizio chiusi negli ultimi 12 mesi;
* Volume di tutti gli Incidenti con Disservizio chiusi negli ultimi 12 mesi.

I KPI del processo sono:

- Numero Incidenti con disservizio

- Tempestività nella chiusura dei disservizi

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 20000

## Analisi Incidenti con Disservizio

### **Contesto del processo**



### **Flow del processo**



### **Attività del processo**

#### **01 / Analisi Incidente con Disservizio e attribuzione ownership**

Descrizione attività

Le strutture componenti il Gruppo Risolutore e le funzioni competenti di TIM Network, per gli "Incidenti con Disservizio", inseriscono sul sito sharepoint di ADM.IT.IMT " Incident & Problem", popolato con tutti i disservizi della settimana, tutte le informazioni utili per caratterizzare l'Incident e consentire l'analisi dell'evento:

* Per i Major Incident occorsi sulle applicazioni gestite nel proprio ambito, le funzioni di Application Management in collaborazione con Control Room forniscono le informazioni tecniche disponibili per consentire al Service Manager di effettuare una valutazione del relativo impatto di business.
* Il Service Manager, sulla base della valutazione dell'impatto di business effettuata e con l'eventuale supporto del Cliente TIM di competenza, valuta se il Major Incident in esame possa determinare un danno economicamente rilevante (orientativamente valutabile non inferiore a 100K Euro), sia interno alla Funzione IT di TIM che esterno (nei confronti di TIM e dei suoi Clienti).
* Il Service Manager informa, via e-mail, la funzione di Industrial Monitoring & Tools, e quest'ultima provvederà ad inserire sul sito sharepoint l'informazione nel campo ("IMPATTO DI BUSINESS > 100K").
* In caso di mancata valorizzazione si assume che per l'evento in analisi non ci sia un impatto economicamente rilevante.

Con cadenza settimanale le strutture suddette, supportate dalla funzione di Industrial Monitoring & Tools, si riuniscono (eventualmente in video/call conference) per certificare gli "Incidenti con Disservizio" occorsi durante la settimana di riferimento.

In questa fase sono verificate tutte le informazioni inserite sul sito sharepoint, con particolare attenzione all'informazione relativa all'impatto di business economicamente rilevante (in particolare per evidenziare l'eventuale coinvolgimento di fornitori), viene verificata la corretta attribuzione della classificazione di Major Incident secondo la tassonomia riportata in "Gestione degli Incidenti IT" (Cod. 2015 - 00229).

Per ciascun Incidente con Disservizio vengono attribuiti i livelli di priorità secondo i due punti seguenti:

* i Major Incident sono classificati a livello di priorità 1
* gli altri incidenti sono classificati a livello di priorità 2.

Il livello di priorità attribuito ad un Incidente con disservizio costituisce il livello di priorità con cui deve essere gestito il problema correlato. Ovviamente un problema correlato ad un Major Incident ha livello di priorità pari ad 1, ossia massima priorità.

Nel corso di questo incontro settimanale sono verificate anche le attribuzioni di ownership per le successive fasi di gestione. Si valuta anche se per la risoluzione dell’Incidente con Disservizio, sia necessario il coinvolgimento delle strutture Network di TIM S.p.A. In caso affermativo il relativo Incidente con Disservizio, è assegnato come ownership alla relativa struttura Network di competenza.

A valle della riunione, per tutti i Major Incident che le funzioni di Service Management competenti hanno confermato essere economicamente rilevanti, il Gruppo Risolutore, entro il giorno successivo alla video/call conference, completa le informazioni di competenza inserendo l'eventuale Fornitore responsabile ed il relativo codice contratto. Nel caso di mancata valorizzazione si assume che non ci sia alcuna responsabilità da parte del Fornitore.

In ogni fase del processo la funzione di Industrial Monitoring & Tools effettua una attività di verifica e controllo per assicurare le specifiche di performance.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Incident & Problem Sito Sharepoint della funzione ADM.IT.IMT per la registrazione e monitoraggio degli "Incidenti con Disservizio" e dei Problem correlati presente all'indirizzo:

o http://grfwww026rm001.griffon.local:8080/sites/ADM-Operations/Major%20Incident/SitePages/Menu.aspx

- Incidente con Disservizio

- Problema

Output attività:

- Incident & Problem Sito Sharepoint della funzione ADM.IT.IMT per la registrazione e monitoraggio degli "Incidenti con Disservizio" e dei Problem correlati presente all'indirizzo:

o http://grfwww026rm001.griffon.local:8080/sites/ADM-Operations/Major%20Incident/SitePages/Menu.aspx

- Scheda Incidente con Disservizio

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- ITMC Catalogo Unificato dei Sistemi e delle Applicazioni TIIT

- TSSC-TM Piattaforma Integrata per la gestione di Trouble Ticket Management, provisioning di richieste, SLA concordati. --Il sistema prevede le seguenti funzionalitÃ : -Â·Inserimento di una segnalazione, -Â·Attribuzione automatica del reclamo alla struttura competente, -Â·Evoluzione del reclamo, -Â·Monitoraggio dei reclami, -.Inoltro delle segnalazioni ad altri sistemi/procedure.

#### **02 / Registrazione e compilazione Scheda Problem**

Descrizione attività

Il riferimento della funzione di Application Management di competenza (o persona da esso delegata) o di Control Room, coinvolto nel Gruppo Risolutore, nel caso di “Incidente con Disservizio”, in collaborazione con la funzione di Industrial Monitoring & Tools competente apre un record “Scheda Problem” correlato, registrando direttamente e tempestivamente sul sito Sharepoint di ADM.IT.IMT le informazioni aggiuntive associate all’incidente, comprensive della relativa causa (se individuata, altrimenti si indica esplicitamente “causa in analisi/non individuata”).

Le informazioni trattate sono quelle della Scheda Problem (cfr. "TIIT\_SGI\_TMP\_SP Scheda Problem“).

Tutti i campi previsti nella Scheda Problem devono essere valorizzati: prima in base alle informazioni disponibili al momento della creazione e, successivamente, attraverso l’aggiornamento o l’integrazione delle informazioni che progressivamente si rendono disponibili.

In particolare nel caso di Incidente con Disservizio con livello di priorità pari ad 1, è previsto il completamento delle informazioni del problema correlato, da parte di AM/CR/Infrastrutture/Network, entro il giorno lavorativo successivo a quando l’incidente è stato certificato.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Incident & Problem Sito Sharepoint della funzione ADM.IT.IMT per la registrazione e monitoraggio degli "Incidenti con Disservizio" e dei Problem correlati presente all'indirizzo:

o http://grfwww026rm001.griffon.local:8080/sites/ADM-Operations/Major%20Incident/SitePages/Menu.aspx

- Scheda Incidente con Disservizio

Output attività:

- Incident & Problem Sito Sharepoint della funzione ADM.IT.IMT per la registrazione e monitoraggio degli "Incidenti con Disservizio" e dei Problem correlati presente all'indirizzo:

o http://grfwww026rm001.griffon.local:8080/sites/ADM-Operations/Major%20Incident/SitePages/Menu.aspx

- Scheda Problem

#### **03 / Analisi causa ed identificazione Soluzione Strutturale**

Descrizione attività

Il Gruppo Risolutore, o Network per gli incidenti di propria pertinenza, identifica, con l’eventuale supporto delle strutture tecniche competenti, la causa origine dell’Incidente con disservizio e definisce una soluzione strutturale atta a risolvere definitivamente il problema ed a proteggere l’applicazione/infrastruttura a fronte di analoghi eventi futuri. Pianifica le attività e definisce una data obiettivo per il completamento della soluzione strutturale.

Nel caso di Problem correlato ad un Major Incident, la soluzione strutturale individuata viene comunicata al Service Manager di competenza, ed a Revenue Assurance qualora vi siano impatti sui ricavi di TIM.

Nel caso di Problem correlato ad anomalie SW viene attivato il processo formalizzato nella Istruzione Operativa "Gestione Anomalie SW in Esercizio".

Input/output dell’attività

Input attività:

- Scheda Problem

Output attività:

- Problema

- Soluzione Strutturale

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione dei Problemi

- Gestione Anomalie SW in Esercizio

#### **04 / Aggiornamento Informazioni o chiusura Scheda Problem**

Descrizione attività

La Scheda Problem è tenuta costantemente aggiornata, mediante le funzionalità on line, con le informazioni relative alle azioni messe in campo e all’avanzamento delle attività.

Una volta implementata e verificata la soluzione strutturale al problema, il Gruppo Risolutore, o la funzione di Network competente, propone la Chiusura della Scheda Problem.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Incident & Problem Sito Sharepoint della funzione ADM.IT.IMT per la registrazione e monitoraggio degli "Incidenti con Disservizio" e dei Problem correlati presente all'indirizzo:

o http://grfwww026rm001.griffon.local:8080/sites/ADM-Operations/Major%20Incident/SitePages/Menu.aspx

- Scheda Problem

Output attività:

- Incident & Problem Sito Sharepoint della funzione ADM.IT.IMT per la registrazione e monitoraggio degli "Incidenti con Disservizio" e dei Problem correlati presente all'indirizzo:

o http://grfwww026rm001.griffon.local:8080/sites/ADM-Operations/Major%20Incident/SitePages/Menu.aspx

- Scheda Problem

#### **05 / Verifica e Controllo**

Descrizione attività

La funzione di Industrial Monitoring & Tools, insieme ai Gruppi Risolutori coinvolti nella gestione degli Incidenti con disservizio, e la funzione di Control Room & Technical Management per gli incidenti relativi alle infrastrutture, verifica in maniera continuativa l’andamento delle attività di risoluzione del Problema e, contemporaneamente, la correttezza e completezza delle informazioni riportate all’interno delle Schede Problem e delle Schede Incidente con Disservizio associate.

Qualora ci siano inesattezze/carenze nelle informazioni riportate nelle schede, queste vengono colmate nel corso dell’incontro, o immediatamente dopo. Inoltre, in questa sede, sono prese in esame le proposte di Chiusura Schede per le verifiche del caso e successivo passaggio di stato della soluzione dell’Incidente con Disservizio a CHIUSA (cfr. campo “Stato” della Scheda Problem).

Successivamente la funzione di Industrial Monitoring & Tools provvede a produrre il:

* Report Incident mese corrente al "gg-mese-aaaa"
* Report Incident Storico al mese di "nome-mese"

contenenti le informazioni definitive relative a tutti gli Incidenti con Disservizio, comprese le informazioni relative ai Major Incident con impatto economicamente rilevante, e le elaborazioni statistiche ottenute dall’analisi di tutti gli eventi trattati.

I Report sono inviati settimanalmente al management della Funzione IT di TIM e ai Service Manager di riferimento per condivisione e per eventuali ulteriori valutazioni/azioni in relazione agli impatti sui processi di business. Successivamente, il Report è inoltrato secondo una lista di distribuzione concordata.

Un ulteriore Report ad hoc, relativo ad eventuali Major Incident con impatto di business superiore a 100K euro, viene inviato alla funzione Legal di TIM. Analogamente, se è stato riscontrato un Major Incident con impatto sui Ricavi di TIM, viene effettuata una comunicazione verso AFC (Revenue Assurance) al fine di fornire un avanzamento sullo stato del problem correlato.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Report Incident mese corrente al "gg mese aaaa"

- Report Incident Storico al mese di "mese aaaa"

#### **06 / Riesame e convalida tecnica**

Descrizione attività

Periodicamente è effettuato un incontro di riesame ed avanzamento sulla gestione degli Incidenti con Disservizio, e dei Major Incident, occorsi nel periodo in esame, a cui partecipano i Service Owner, o loro delegati, e le strutture di Network owner degli incidenti in esame.

Nel corso di questa review periodica viene presentata la reportistica sull’andamento degli Incidenti con Disservizio e relativi problemi (comprensiva dei Major Incident) e vengono rivisitati TUTTI i problemi non chiusi, trattando approfonditamente quelli più significativi. Vengono verificate e convalidate tutte le informazioni relative agli Incidenti con Disservizio e MI trattati. Quindi è prodotto un report mensile relativo agli Incidenti con disservizio e ai MI, attivi e chiusi, ed inviato alla lista di distribuzione concordata.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Report mensile Incidenti con Disservizio

#### **07 / Analisi di miglioramento**

Descrizione attività

Sulla base delle informazioni condivise e convalidate nell'attività precedente, vengono effettuate delle analisi di dettaglio per individuare le possibili azioni di intervento e/o miglioramento su incidenti/problemi ricorrenti.

Dalle statistiche relative a disservizi che si presentano sempre sugli stessi item o che si riferiscono allo stesso tipo di logica, sono individuate, avvalendosi della collaborazione dei Gruppi Risolutori di competenza, le opportunità di miglioramento per ridurre in modo proattivo il verificarsi degli stessi eventi.

Le risultanze di tali analisi e le relative proposte di miglioramento sono formalizzate in appositi documenti di Problem Management.

### **Matrice RACI delle attività/attori del processo**

| **Ruoli (Job)** |  | **INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER** | **PRODUCTION & DATA ENGINEER** | **PRODUCTION & DATA ENGINEER** | **PRODUCTION & DATA ENGINEER** | **PRODUCTION & DATA ENGINEER** | **RESPONSABILE I.SM.BS** | **Responsabile I.SM.C** | **RESPONSABILE I.SM.WT** | **RESPONSABILE AFC.PC.BU.BC** | **LEGALE** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruoli logici** | **GRUPPO RISOLUTORE** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Strutture** | **Vedi elenco\*** | **I.CT.SD** | **I.SM.C** | **ADM.IT.IMT** | **I.SM.BS** | **I.SM.WT** | **I.SM.BS** | **I.SM.C** | **I.SM.WT** | **AFC.PC.BU.BC** | **LA.SP.PIT** |
| **01 Analisi Incidente con Disservizio e attribuzione ownership** | **R A** | **C** | **R** | **C** | **R** | **R** | **I** | **I** | **I** |  |  |
| **02 Registrazione e compilazione Scheda Problem** | **A** | **C** |  | **R** |  |  |  |  |  |  |  |
| **03 Analisi causa ed identificazione Soluzione Strutturale** | **R A** | **C** | **I** | **C** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** |  |
| **04 Aggiornamento Informazioni o chiusura Scheda Problem** | **A** | **C** |  | **R** |  |  |  |  |  |  |  |
| **05 Verifica e Controllo** | **C** | **R** | **I** | **R A** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** |
| **06 Riesame e convalida tecnica** | **C** | **R** | **I** | **R A** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** |  |  |
| **07 Analisi di miglioramento** | **C** | **R** | **I** | **R A** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** |  |  |

**\*Ruolo logico / Strutture organizzative**

**GRUPPO RISOLUTORE**

- ADM.AE ANALYTICS & ESS

- ADM.B BILLING

- ADM.BSS BSS

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- I.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- I.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- I.DC/N DATA CENTER NORD

- I.UC END USER COMPUTING

- SEC.CS.SOC SECURITY OPERATIONS CENTER

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- T.SN.SP.RD RETI DATI DI GRUPPO

# GLOSSARIO

AM

Application Management

CR

Control Room

MC

Mission Critical

MI

Major Incident

SDI

Sistema Documentale Integrato

IT

Information Technology