|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Asset Management IT | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | T.PSC.PPD  T.SN.CT.CA | Claudia Amari  Valeria Allegretti  Anna Fellini  Fabio Cicinelli  Walter Carloni |
| VERIFICATO: | T.SN.CT.CA  T.SN.CT.D  T.SN.DC/N.D  T.SN.DC.CS.D  T.PSC.PPD  SEC.BCP.PPD  IT.E.PPD  HRO.OP.BPF  DC.CG | Federico Francesco Cocchi  Roberto Gili  Mauro Garzenini  Umberto Della Vedova  Paolo Ravera  Marco Simonelli  Giampiero Mucci  Giampiero Camporesi  Luciana Subrito |
| APPROVATO: | T.SN.CT  T.SN.DC/N  T.SN.DC/CS | Alberto Chiesa  Guido Bruno  Renato Filippo Pietropaolo |
| N° allegati: |  |  |
| *Il presente documento è stato redatto in coerenza con:*   * Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia * Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia * Policy “Definizione” e Formalizzazione di Policy:Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo e di Business Process Management * Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia | | |

**REGISTRO DELLE MODIFICHE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Rev.** | **Descrizione** | **Data emissione** |
| 1 | Prima emissione effettuata attraverso l'utilizzo della piattaforma Tommy.  Il presente documento supera la procedura TIIT\_SGI\_PRO\_P301 v 1.3 del 19/12/2014.  Tutte le precedenti versioni e documentazioni di riferimento sono reperibili sul documentale SDIP di TIIT.  La review ha riguardato i seguenti principali elementi:  \* adeguamento Policy di Gruppo TI;  \* introduzione dei Ruoli professionali e Ruoli logici;  \* definizione del perimetro di competenza della procedura (asset inteso come: Server, Sistemi di Storage e Switch di Rete nei Data Center, all'interno del perimetro di gestione TIIT)  \* aggiornamento del sistema IT di riferimento (Inventory Management, che ha inglobato altri sistemi/ tool). | 26/09/2016 |
| 2 | Seconda emissione adeguata a:  \* responsabilità organizzative definite con comunicazione del 10 Maggio 2017    \* Politica di Asset Inventory per la gestione della sicurezza delle informazioni 2017-00121 | 29/01/2018 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 6](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 6](#_Toc256000001)

[3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 6](#_Toc256000002)

[4. RIFERIMENTI 7](#_Toc256000003)

[5. DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ 8](#_Toc256000004)

[5.1. Scopo e descrizione breve del processo 8](#_Toc256000005)

[5.2. Input/output del processo 8](#_Toc256000006)

[5.3. Obiettivi (KPO / KPI / SLA) 8](#_Toc256000007)

[5.4. Vincoli sul processo 9](#_Toc256000008)

[5.5. Controlli di Compliance del processo 9](#_Toc256000009)

[5.6. Asset Management IT 10](#_Toc256000010)

[5.6.1. Contesto del processo 10](#_Toc256000011)

[5.6.2. Flow del processo 11](#_Toc256000012)

[5.6.3. Attività del processo 12](#_Toc256000013)

[5.6.3.1. 01 / Definizione ambiente di configurazione 12](#_Toc256000014)

[5.6.3.2. 02 / Analisi esigenza asset 12](#_Toc256000015)

[5.6.3.3. 03 / Creazione piattaforma 12](#_Toc256000016)

[5.6.3.4. 04 / Associazione applicazione a piattaforma 13](#_Toc256000017)

[5.6.3.5. 05 / Verifica disponibilità asset 13](#_Toc256000018)

[5.6.3.6. 06 / Verifica asset/ componenti 14](#_Toc256000019)

[5.6.3.7. 07 / Richiesta nuovo CI 14](#_Toc256000020)

[5.6.3.8. 08 / Registrazione richiesta nuovo asset 15](#_Toc256000021)

[5.6.3.9. 09 / Verifica DdT 15](#_Toc256000022)

[5.6.3.10. 10 / Trasferimento temporaneo dell'asset 16](#_Toc256000023)

[5.6.3.11. 11 / Analisi anomalie approvvigionamento asset 16](#_Toc256000024)

[5.6.3.12. 12 / Verifica approvvigionamento interno 17](#_Toc256000025)

[5.6.3.13. 13 / Ricezione asset 17](#_Toc256000026)

[5.6.3.14. 14 / Creazione etichetta 17](#_Toc256000027)

[5.6.3.15. 15 / Attribuzione asset/ componenti 18](#_Toc256000028)

[5.6.3.16. 16 / Installazione asset/ componente 18](#_Toc256000029)

[5.6.3.17. 17 / Test asset 19](#_Toc256000030)

[5.6.3.18. 18 / Rilascio asset 19](#_Toc256000031)

[5.6.3.19. 19 / Registrazione dettagli tecnici 19](#_Toc256000032)

[5.6.3.20. 20 / Attivazione asset 20](#_Toc256000033)

[5.6.3.21. 21 / Registrazione gestione Control Room/ Griffon 20](#_Toc256000034)

[5.6.3.22. 22 / Definizione SLA di manutenzione 21](#_Toc256000035)

[5.6.3.23. 23 / Inserimento/ aggiornamento attributi Asset 21](#_Toc256000036)

[5.6.3.24. 24 / Allineamento informazioni asset su Sistemi IT 22](#_Toc256000037)

[5.6.3.25. 25 / Verifica correttezza informazioni asset 23](#_Toc256000038)

[5.6.3.26. 26 / Produzione Reportistica asset 23](#_Toc256000039)

[5.6.3.27. 27 / Aggiornamento/ correzione dati asset 24](#_Toc256000040)

[5.6.3.28. 28 / Monitoraggio informazioni asset 24](#_Toc256000041)

[5.6.3.29. 29 / Certificazione dati asset 24](#_Toc256000042)

[5.6.3.30. 30 / Monitoraggio vita dell'asset 25](#_Toc256000043)

[5.6.3.31. 31 / Gestione change e modifiche su asset 25](#_Toc256000044)

[5.6.3.32. 32 / Analisi e risoluzione anomalie asset 26](#_Toc256000045)

[5.6.3.33. 33 / Verifica e chiusura TT su asset 27](#_Toc256000046)

[5.6.3.34. 34 / Rilevazione Misure asset 27](#_Toc256000047)

[5.6.3.35. 35 / Analisi e verifica dismissione applicazione 27](#_Toc256000048)

[5.6.3.36. 36 / Attivazione dismissione su asset 28](#_Toc256000049)

[5.6.3.37. 37 / Associazione nuova applicazione 28](#_Toc256000050)

[5.6.3.38. 38 / Indirizzamento tipologia risorsa 29](#_Toc256000051)

[5.6.3.39. 39 / Verifica risorse SAN impattate 29](#_Toc256000052)

[5.6.3.40. 40 / Rilascio risorse SAN 30](#_Toc256000053)

[5.6.3.41. 41 / Aggiornamento configurazione SAN 30](#_Toc256000054)

[5.6.3.42. 42 / Cancellazione sicura dei dati 30](#_Toc256000055)

[5.6.3.43. 43 / Aggiornamento e chiusura TT 30](#_Toc256000056)

[5.6.3.44. 44 / Richiesta spegnimento asset 31](#_Toc256000057)

[5.6.3.45. 45 / Analisi piattaforma 31](#_Toc256000058)

[5.6.3.46. 46 / Esecuzione back up 32](#_Toc256000059)

[5.6.3.47. 47 / Autorizzazione allo spegnimento 32](#_Toc256000060)

[5.6.3.48. 48 / Valutazione riutilizzo 33](#_Toc256000061)

[5.6.3.49. 49 / Destinazione scorta/ Rilascio asset 33](#_Toc256000062)

[5.6.3.50. 50 / Smontaggio e trasferimento 34](#_Toc256000063)

[5.6.3.51. 51 / Trasferimento asset in area dismissioni 34](#_Toc256000064)

[5.6.3.52. 52 / Certificazione consistenze dismesse 34](#_Toc256000065)

[5.6.3.53. 53 / Smaltimento asset 35](#_Toc256000066)

[5.6.3.54. 54 / Aggiornamento stato manutenzione 35](#_Toc256000067)

[5.6.3.55. 55 / Consegna asset al Cliente 35](#_Toc256000068)

[5.6.3.56. 56 / Ritiro asset da parte del Cliente 36](#_Toc256000069)

[5.6.3.57. 57 / Dissociazione asset da piattaforma 36](#_Toc256000070)

[5.6.3.58. 58 / Verifica per riallocazione 37](#_Toc256000071)

[5.6.3.59. 59 / Riattivazione piattaforma 37](#_Toc256000072)

[5.6.3.60. 60 / Dismissione piattaforma 37](#_Toc256000073)

[5.6.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 39](#_Toc256000074)

[5.6.5. Ruoli 42](#_Toc256000075)

[5.6.6. Ruoli logici 43](#_Toc256000076)

[5.6.7. KPI 45](#_Toc256000077)

[5.6.8. Controlli di Compliance 46](#_Toc256000078)

[5.6.9. Sistemi IT 47](#_Toc256000079)

[6. REGOLE TECNICHE/OPERATIVE 47](#_Toc256000080)

[7. GLOSSARIO 49](#_Toc256000081)

# PREMESSA

Il processo descrive le modalità di gestione degli asset fisici presenti nei Data Center/ Centri Servizio . Per "asset" si intende:

* Server
* Sistemi di Storage
* Switch di Rete nei Data Center.

L'obiettivo del processo è di standardizzare il censimento degli asset presenti nei Data Center/ Centri Servizio tramite un sistema centralizzato (Inventory Management); regolamentare e agevolare le analisi di razionalizzazione del livello di utilizzo degli spazi e dei consumi collegati;contenere i costi di connettività; garantire l’affidabilità degli stessi asset, mettendo in campo tutti gli accorgimenti utili.

In riferimento alla Policy "Politica di Asset Inventory per la gestione della sicurezza delle informazioni", si riportano di seguito alcune precisazioni:

* gli asset descritti nel presente documento rientrano nella classificazione di "asset secondari"
* alla figura dell' ASSET OWNER descritta nella Policy corrisponde al Ruolo Logico Responsabile Asset e ha l'accountability dell'intero processo.

# DESTINATARI

La procedura si applica alla gestione centralizzata degli asset (Server, Sistemi di Storage e Switch di Rete nei Data Center).

Il campo di applicazione è nell’ambito dei servizi di gestione delle Infrastrutture, per gli asset interni al perimetro dei Data Center e Mercato Interno TI.

La procedura rappresenta la linea guida di riferimento per tutte le Funzioni che svolgono attività di asset inventory nei Data Center e Centri Servizi.

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il processo si colloca nel Business Process Framework ETOM in:

1. L0 - Strategy, Infrastructure & Product
2. L1 - Resource Development & Management

La procedura descrive il processo operativo per l’inventariazione dell’hardware e la gestione della relativa configurazione infrastrutturale.

Il termine “hardware” si riferisce in particolare a server (fisici o virtuali), storage, apparati di rete ed apparati ausiliari (rack, cabinet, etc.). Nel seguito del documento, tutti questi oggetti saranno referenziati semplicemente con il termine di asset.

Tale processo indirizza e sovrintende la tracciabilità dei Configuration Item e dei relativi elementi, la produzione di reportistica per il controllo delle modifiche e per la verifica dell’integrità dei dati, mediante un approccio sistematico ed accurato, applicato durante tutto il ciclo di vita dell'asset.

Per Configuration Item si intende l’insieme degli elementi costituenti la configurazione dell’infrastruttura tecnologica.

Le attività descritte sono quelle necessarie ad una gestione efficace ed efficiente per l'assegnazione e l'utilizzo degli asset, e prevedono:

* identificazione con chiave univoca di tutti i CI;
* definizione delle relazioni tra i CI;
* tracciamento delle modifiche ai CI;
* implementazione di controlli sistematici, anche con l’ausilio di strumenti automatici, per garantire la correttezza e completezza delle informazioni relative ai CI.

A supporto del processo viene utilizzato un sistema, denominato Inventory Management, facente parte della federazione dei repository aziendali, intesi come veri e propri sistemi/ applicativi a supporto, o documenti logicamente integrati, dove sono memorizzate le informazioni sui CI.

I servizi di magazzino sono gestiti in maniera esternalizzata e pertanto non rientrano nel campo di applicabilità.

# RIFERIMENTI

1. Politica di Asset Inventory per la gestione della sicurezza delle informazioni (2017-00121)
2. Gestione del rischio per la sicurezza delle informazioni del Gruppo TIM (Cod.2017-00108)
3. La sicurezza nel ciclo di vita dei sistemi ICT del Gruppo Telecom Italia 2013 00138
4. Gestione Catalogo Applicazioni 2016-00256 allineare flow
5. Pianificazione operativa, avanzamento e monitoraggio industriale IT 20016-00251
6. Pianificazione Tecnico Economica (Technology)
7. Gestione delle Licenze Sw 20015-00226 (inserire nel flow )
8. Dismissione Risorse logiche e fisiche 2015-00232
9. IaaS Creation Progettazione 2016-00204
10. Vertical Project Progettazione 2016-00205
11. IaaS Activation 2016-00203
12. Asset Maintenance IT 2016-00156 aggiornare Flow
13. Delivery DC Infrastruttura 2016-00189
14. Gestione Misure e Reporting 2017-00005
15. Gestione dei cambiamenti IT 2016-00084
16. TIIT\_ARC\_NOP\_CongelamentoApplicazioni Nota operativa Congelamento Applicazioni
17. Accordo per la gestione dei magazzini Data Center e per il servizio di ritiro e trasporto materiale hw

I documenti SDI del processo sono:

- Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo

- Policy di Gruppo Business Process Management

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

# DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ

## Scopo e descrizione breve del processo

Il processo assicura la corretta gestione degli asset e degli elementi ad essi correlati, anche in termini di analisi e controllo dei relativi cambiamenti (Change).

I Configuration Item di riferimento nell’ambito delle infrastrutture sono:

* Piattaforma: “contenitore” che raggruppa diversi asset secondo una certa logica (ad esempio, asset afferenti ad uno stesso progetto o con lo stesso Responsabile di Esercizio, oppure con determinate caratteristiche delle relative applicazioni, come application server, database, etc.).
* Asset: entità fisiche o logiche (server fisici o virtuali, apparati di rete, sistemi di storage, etc.) costituenti l’infrastruttura IT, che supportano determinate applicazioni (o sistemi) censite nel Catalogo Applicazioni.
* Componente: insieme di tutti gli elementi infrastrutturali che si riferiscono ad un asset (ad esempio: CPU, schede di rete, tape drive), definiti al livello di dettaglio necessario per la loro efficace gestione.

In considerazione del carattere altamente dinamico insito nella definizione delle configurazioni e dei volumi gestiti (migliaia di asset), le baseline, in uno stato di validità continuo e garantito, sono costituite dalle righe di registrazione sulla base dati del tool utilizzato a supporto e su report standard automaticamente aggiornati ad ogni variazione intervenuta.

Per ulteriori dettagli su Configuration Item e Ruoli descritti nella procedura si rimanda all'allegato Glossario (fine documento).

## Input/output del processo

Gli input del processo sono:

- Change Request asset

- Esigenza asset

- Piano Fabbisogni Technology

- Piano Fabbisogni TIIT

Gli output del processo sono:

- Comunicazione stato asset

- Notifica asset

- Reportistica asset

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance sono:

Migliorare la qualità del servizio ed i tempi di modellazione dei nuovi asset. Contenere i costi di gestione.

I KPI del processo sono (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.7):

- Dismissioni Asset IT

- Modellizzazione nuovo asset

- Popolamento dati asset

- Riuso asset

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 14001

- ISO 20000

- ISO 27001

- ISO 9001

## Controlli di Compliance del processo

I controlli associati al processo sono (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.8):

- W04-3-AP-01-A40102-002

## Asset Management IT

### Contesto del processo



### Flow del processo



### Attività del processo

#### **01 / Definizione ambiente di configurazione**

Descrizione attività

Il Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management ha il compito di presidiare, in modo continuativo, la gestione degli asset fisici, di effettuare tutte le attività abilitanti al corretto funzionamento del ciclo di vita dell’asset e di garantire la qualità dei dati di configurazione, fornendo al PM dell'iniziativa ed ai Responsabili asset dei Data Center gli elementi ed il supporto per la corretta gestione.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Piano Fabbisogni Technology

- Piano Fabbisogni TIIT

- Politica per la sicurezza delle informazioni in ambito IT

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **02 / Analisi esigenza asset**

Descrizione attività

L'IT Infrastructural System Engineer analizza l’esigenza di un nuovo asset, verificando la tipologia di hw necessario, attivando il competente Processo Infrastrutturale (IaaS Creation Progettazione, Vertical Project Progettazione).

Inoltre registra il nuovo asset sul sistema Inventory Management.

A tale scopo verifica se occorre procedere preliminarmente alla creazione della piattaforma, a cui dovrà essere associato l’asset.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Esigenza asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **03 / Creazione piattaforma**

Descrizione attività

In taluni casi le piattaforme infrastrutturali, per la loro complessità e logica di realizzazione (es. backup centralizzato, storage centralizzato, NGDC), sono inserite dal Responsabile asset del Data Center di competenza in accordo con l'IT Infrastructural System Engineer .

Nel caso in cui la piattaforma risulta ancora non inventariata, l'IT Infrastructural System Engineer provvede alla sua creazione sul sistema Inventory Management, rendendo la piattaforma attiva e, quindi, capace di generare costi.

Alla piattaforma viene attribuito lo stato “in allestimento”, che permane fino a quando non sono stati collegati ad essa tutti gli asset previsti. Vengono registrate anche altre informazioni, quali: Nome, Descrizione, Ambito, Responsabile di Esercizio, responabile di progetto, il Data Center responsabile dell’asset.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A)

- RESPONSABILE ASSET (R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **04 / Associazione applicazione a piattaforma**

Descrizione attività

Una volta definita la piattaforma, l'IT Infrastructural System Engineer deve procedere all’associazione di ciascuna delle applicazioni asservite alla piattaforma stessa.

Le applicazioni possono essere selezionate e verificate tramite un’anagrafica presente in Inventory Management, costruita ed allineata al Catalogo Applicazioni.

Questo flusso informativo verso il sistema Inventory Management trasmette tutte le informazioni relative all’attivazione/ dismissione di applicazioni.

Oltre al nome dell’applicazione, altri attributi utilizzabili per la ricerca sono: Codice univoco, Codice applicazione, Alias, Stato, Responsabile dell’Applicazione, Fonte, Nome sistema, Cliente e WBE.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

- ITMC

#### **05 / Verifica disponibilità asset**

Descrizione attività

L''IT Infrastructural System Engineer controlla, quindi, se vi siano asset disponibili, ovvero se vi siano asset nello stato “scorta” o “disponibile”.

Se l’asset è disponibile e non richiede upgrade di componenti l'IT Infrastructural System Engineer predispone ed inoltra una richiesta di assegnazione asset e/o componente al Responsabile asset del Data Center di competenza.

Se l’asset è disponibile, ma richiede upgrade, viene effettuata dall''IT Infrastructural System Engineer una verifica di compatibilità dei componenti.

Se l’asset non è disponibile l'IT Infrastructural System Engineer dovrà provvedere al suo approvvigionamento.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **06 / Verifica asset/ componenti**

Descrizione attività

L'IT Infrastructural System Engineer verifica se l'asset disponibile ha necessità di upgrade o se i componenti che si trovano nello stato “disponibile” o “scorta” si conciliano con l’asset di interesse.

Durante questa attività potrebbe interpellare il Fornitore di un componente per avere delucidazioni a riguardo o per le verifiche tecniche di compatibilità dei componenti disponibili con l’asset di interesse.

Se non sono richiesti upgrade di asset o il componente è adeguato, l'IT Infrastructural System Engineer può procedere con la predisposizione e l’inoltro della richiesta di assegnazione asset e/o componente al Responsabile asset del Data Center di competenza.

Nel caso di non compatibilità dei componenti disponibili o di esigenza di upgrade hw, l'IT Infrastructural System Engineer dovrà provvedere ad attivare l’Asset Manager per l’innesco del Processo di Pianificazione operativa.

L’attività viene iterata per tutti i componenti implicati.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Richiesta assegnazione CI

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **07 / Richiesta nuovo CI**

Descrizione attività

l'IT Infrastructural System Engineer progettuale, nel caso di indisponibilità dell’asset o di incompatibilità dei componenti necessari per l’upgrade, in collaborazione con l’Asset Manager, provvede alla specificazione dell’esigenza, al fine di predisporre quanto necessario per l’attivazione del Processo di Pianificazione operativa e Monitoraggio industriale.

A valle dell’acquisizione dell’asset/ componente necessario, si provvederà alla sua registrazione.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Esigenza asset

Processi aziendali in output all'attività

- Pianificazione Operativa, Avanzamento e Monitoraggio Industriale IT

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **08 / Registrazione richiesta nuovo asset**

Descrizione attività

L'IT Infrastructural System Engineer progettuale, appena ricevuta la comunicazione di avvenuta emissione dell’OdA (Ordine di Acquisto), inserisce su Inventory Management una richiesta di creazione asset con le seguenti informazioni: OdA o Lettera di intenti (solo nel caso di asset di proprietà), Modello, Tipologia richiesta, Piattaforma, Descrizione, Note, Fornitore, PM del delivery, Magazzino di arrivo, Tipo Gestione, Uso (“scorta” o “installazione”).

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Riferimento OdA

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **09 / Verifica DdT**

Descrizione attività

Prima di procedere con l’accettazione di un asset, il Responsabile Asset Data Center deve verificare il Documento di Trasporto (DdT) consegnato dal fornitore, che deve riportare l’Ordine di Acquisto (OdA).

L'OdA riportato sul DdT deve essere corrispondente all'OdA (o documento equivalente emesso da Acquisti come, ad esempio, una lettera di intenti) inserito su Inventory Management.

Nel caso di asset non di proprietà (es. housing) la verifica viene fatta tra DdT e ticket DPS Delivery.

Nel caso in cui l’asset pervenuto abbia come causale di trasporto “Conto Visione”, o analoga descrizione, la presenza dell’OdA non è richiesta e si provvede all’accettazione (Data Center) del materiale, avendo cura di registrare l’asset (Data Center) con la data di fine conto visione.

A valle dell'accettazione dell'asset, il Responsabile Asset Data Center avvia le attività di ricezione descritte di seguito.

Per mancata accettazione da parte del DC, l’asset pervenuto viene posto in un’area di stoccaggio (presso Data Center) in attesa dell’OdA (o Lettera di intenti) corrispondente o di ulteriori indicazioni a riguardo.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Riferimento OdA

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- ARCHIBUS

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **10 / Trasferimento temporaneo dell'asset**

Descrizione attività

Gli asset per i quali sono state riscontrate anomalie vengono trasferiti temporaneamente nel magazzino (se esistente, altrimenti nell’area di stoccaggio) del Data Center, in attesa di chiarire la situazione con le funzioni competenti.

In caso di assenza di OdA nel DdT, il DC ricerca su IM possibili asset riconducibili a quanto pervenuto, individuando il responsabile di progetto di riferimento, e provvede al recupero di informazioni ulteriori.

Tali asset non devono essere installati fino a quando non si avrà la certezza del riscontro tra ordinato e ricevuto.

A tale scopo essi devono essere etichettati con un cartello, ben visibile, recante la dicitura “Merce in attesa di conferma di accettazione”, la data della ricezione e il reponabile di progetto.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT SITE MANAGEMENT DC (A e R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- ARCHIBUS

#### **11 / Analisi anomalie approvvigionamento asset**

Descrizione attività

In caso di anomalia nell'approvvigionamento, il Delivery Manager del Data Center coinvolge l'IT Infrastructural System Engineer competente o tutti i PM che potrebbero essere coinvolti, per l’analisi di dettaglio delle anomalie di cui è affetta la fornitura, evidenziando informazioni utili alla risoluzione, quali: N. DdT, Data DdT, Fornitore, N. OdA (se disponibile), Follow-Up (Azioni in corso per la risoluzione oppure data risoluzione anomalia).

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Sito Reporting Asset

Output attività:

- Sito Reporting Asset

#### **12 / Verifica approvvigionamento interno**

Descrizione attività

Il Delivery Manager insieme all'IT Infrastructural System Engineer individuato, o coadiuvato da tutti i PM che potrebbero essere coinvolti nell'asset oggetto di anomalia, effettua una ulteriore verifica della fornitura basata sul confronto tra le informazioni ricevute e quelle già in proprio possesso.

Per esito positivo, l'IT Infrastructural System Engineer competente invia un feedback agli interessati (Responsabile Asset che riferisce al Delivery Manager) con i riferimenti dell’OdA (o Lettera di intenti/ ticket DPS Delivery/ protocollo per Conto visione).

Successivamente il Responsabile Asset procede con la Ricezione asset.

Se, invece, la verifica ha esito negativo o il DdT non riporta l'OdA di riferimento, viene fatta escalation, per cui viene coinvolto l'Asset Manager, che attiva la verifica ed il recupero delle informazioni necessarie tramite il processo di Pianificazione operativa, Avanzamento e Monitoraggio industriale.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (A e R)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Feed back verifica approvvigionamento

#### **13 / Ricezione asset**

Descrizione attività

All’arrivo dell’asset presso il Data Center di competenza, per corrispondenza tra DdT e OdA o per recupero informazioni sull'asset dal PM competente, il Responsabile Asset accoglie l’asset ed inserisce in Inventory Management i dati del DdT e aggiorna lo stato dell’asset al valore “consegnato”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Feed back verifica approvvigionamento

Processi aziendali in output all'attività

- Delivery DC Infrastruttura

#### **14 / Creazione etichetta**

Descrizione attività

Il Responsabile asset assegna l’etichetta asset in una sezione dedicata dello strumento Inventory Management. Nel caso di asset fisico essa verrà stampata ed apposta sull’asset.

Conclusa la registrazione si procede con l'assegnazione dell'asset.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Etichetta Asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **15 / Attribuzione asset/ componenti**

Descrizione attività

Il Responsabile asset provvede all’attribuzione dell’asset/ componente al richiedente ed all’aggiornamento del suo stato al valore “assegnato” nel sistema Inventory Management.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Etichetta Asset

- Richiesta assegnazione CI

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **16 / Installazione asset/ componente**

Descrizione attività

Il Data Center (con il supporto di personale qualificato tra cui anche gli installatori) provvede all’installazione dell’asset/ componenti, per verificarne il funzionamento.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **17 / Test asset**

Descrizione attività

Il Data Center provvede al test di corretto funzionamento dell’asset/ componenti.

Per test ko, si ricicla sull'istallazione e sulla verifica dei parametri dell'asset.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Rapporto di test funzionamento asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **18 / Rilascio asset**

Descrizione attività

Per test ok, il Delivery Manager del Data Center applica all’esterno dell’asset fisico l’etichetta di riconoscimento generata precedentemente.

Se previsto (e solo per server) il DC genera il file impronta (file .txt contenente l’etichetta asset utilizzato dal discovery agent per il riconoscimento della macchina) e, infine, installa l’Agent di discovery.

L'asset deliverato è pronto per le attività di registrazione e gestione.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Rapporto di test funzionamento asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **19 / Registrazione dettagli tecnici**

Descrizione attività

Il Delivery Manager DC inserisce a sistema il numero di serie rilevato dall’asset installato e l’etichetta, verificando che sia coerente con quella indicata sull’asset fisico e con quella riportata nel file impronta.

Inoltre provvede alla registrazione di attributi tecnici quali: Garanzia, Data prima installazione (o accensione elettrica, la quale origina l’avvio della garanzia, se presente), Data Fine Garanzia (se applicabile), Indirizzo IP, Nodename Bck, Interruttore, Numero CPU, RAM, Hostname e aggiorna lo stato dell’asset al valore “installato”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **20 / Attivazione asset**

Descrizione attività

Il Data Center rende operante l’asset in esercizio, verifica il suo funzionamento, quindi aggiorna lo stato al valore “attivo” e ne informa, tramite email, l'IT Infrastructural System Engineer.

Il PM aggiorna lo stato della piattaforma al valore “in esercizio”. Questo passaggio di stato può avvenire solo dopo che almeno uno degli asset associati diviene attivo.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione stato asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **21 / Registrazione gestione Control Room/ Griffon**

Descrizione attività

Al fine di regolamentare le azioni sugli asset, su Inventory Management viene gestito lo stato di lavorazione ed ha validità solo se l’asset è nello stato di "Attivo".

Lo stato di lavorazione viene gestito per competenza da Control Room (di seguito CR) o da Directory Services & Cloud Workplace (di seguito IT.O.EC), che registrano così la presa in carico dell'asset.

In base ai valori che il campo può assumere (in delivery CR, gestito CR, in dismissione CR, dismesso CR, in delivery IT.O.EC, in dismissione IT.O.EC, dismesso IT.O.EC, gestito IT.O.EC) si può determinare il corrente stato di lavorazione.

I valori in dismissione (CR o IT.O.EC) autorizzano la dismissione della manutenzione attiva sull’asset specifico, che avviene secondo quanto previsto dai processi di Dismissione Risorse logiche e fisiche e Asset Maintenance.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **22 / Definizione SLA di manutenzione**

Descrizione attività

Il Reponsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management comunica al Delivery Manager del Data Center gli SLA di manutenzione per l’asset interessato così come richiesto dal Cliente (essi costituiscono parte dei dati di progetto nel caso di asset di proprietà e dati contrattuali nel caso di asset di Clienti del mercato esterno).

Il Delivery Manager inserisce su Inventory Management la garanzia e la relativa data di fine garanzia; se richiesto il DM apre su IM un ticket per la messa in manutenzione dell’asset, per le opportune azioni dell'Asset Manager, che è Responsabile della manutenzione dell'asset.

L’Asset Manager valuta gli SLA di manutenzione richiesti e ne verifica la compatibilità sia con il livello di criticità dell’applicazione a cui l’asset stesso sarà destinato sia sulla base dei contratti di manutenzione definiti con i vendor HW di riferimento.

Al termine della verifica, l’Asset Manager approva gli SLA richiesti oppure li rifiuta proponendo variazioni al Delivery Manager. Quest’ultimo riceve notifica via mail generata da Inventory Management.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Comunicazione stato asset

Processi aziendali in output all'attività

- Asset Maintenance IT

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **23 / Inserimento/ aggiornamento attributi Asset**

Descrizione attività

L’attività permette di completare l’inserimento e/o aggiornamento di tutti gli attributi riferiti all'asset su Inventory Management, con informazioni utili alla corretta individuazione e gestione dell’asset.

Il Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management inserisce o modifica le informazioni relative al contratto di manutenzione (SLA, Fornitore di manutenzione, Tipologia di contratto, Manutenzione, Inizio e Fine garanzia).

Il Data Center aggiorna i dati tecnici e logistici degli asset, quali, ad esempio: Rack/ localizzazione, Proprietario, Interruttore, Nodename bck/ storage.

Il Responsabile Asset, che presidia la manutenzione hardware, inserisce alcuni dati utili per la verifica degli SLA.

L’Application Management, su indicazione del Data Center, gestisce le variazioni degli attributi di configurazione (quali: Hostname, Indirizzo IP, Numero CPU, Memoria RAM, Capacità disco, Sistema Operativo, Destinazione d’uso).

Il Delivery Manager aggiorna i dati relativi alla piattaforma ed all’applicazione.

A seguito dell’inserimento/ modifiche delle informazioni sull’asset fisico viene attivato il Processo di Gestione IT Master Catalog, per il relativo allineamento delle informazioni di competenza.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Contratto di Manutenzione

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione Catalogo Applicazioni

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **24 / Allineamento informazioni asset su Sistemi IT**

Descrizione attività

Alcune informazioni sull’asset derivano da allineamenti automatici tra Inventory Management ed i seguenti sistemi:

• NPD - Nuovo Portale Delivery, per alcuni parametri di configurazione e per lo stato di lavorazione dell’asset (ad esempio, asset in delivery o gestito da Control Room).

• DPS - Datacenter Platform Services, per i dati di configurazione di storage e backup.

• DPI - Datacenter Platform Infrastructure, per alcuni dati di Creation.

• ITPAR (Control Room), per alcuni parametri di configurazione.

• Discovery Agent installati sui server, per altri parametri di configurazione.

• Archibus, per parte dei dati logistici.

• ITMC – IT Master Catalog, per i dati relativi alle applicazioni.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

- ITMC

- ITPAR

#### **25 / Verifica correttezza informazioni asset**

Descrizione attività

Ciascun Responsabile Asset esegue per gli asset di propria competenza un controllo volto ad individuare eventuali incompletezze o incoerenze sui dati presenti a sistema. In tale attività il Responsabile Asset può avvalersi del supporto dei vari owner dei dati sottoposti a verifica.

Al fine di verificare la qualità dei dati presenti sul sistema, l’Asset Manager richiede al Responsabile Asset del Data Center di competenza una verifica dei dati asset inviando la reportistica prodotta.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Reportistica asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **26 / Produzione Reportistica asset**

Descrizione attività

Il Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management cura l’estrazione periodica dei dati asset dal sistema Inventory Management per la creazione di una reportistica completa di tutte le informazioni inserite. Tale reportistica prodotta può riguardare l’elenco dei sistemi disponibili per singola piattaforma, le configurazioni degli asset, etc.

Alcune informazioni, aggregate secondo determinate viste disponibili, sono esportate periodicamente sul sito di Integrated Reporting.

La Reportistica con l’elenco dei dati su perimetro server costituisce un Input per il processo di Gestione delle Licenze SW, per le verifiche e le azioni di competenza.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Sito Reporting Asset

Output attività:

- Reportistica asset

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione delle Licenze SW IT

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **27 / Aggiornamento/ correzione dati asset**

Descrizione attività

Ciascun owner dei dati provvede a risolvere le anomalie eventualmente rilevate nel task precedente, correggendo i relativi dati.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **28 / Monitoraggio informazioni asset**

Descrizione attività

Il Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management presidia e garantisce la coerenza delle informazioni, provvedendo alla creazione di report specifici finalizzati all’ottenimento di dati di sintesi, integrati; inoltre provvede ad evidenziare eventuali situazioni particolari, sottoponendole all’attenzione ed alla verifica degli owner dei dati (ad esempio: Errori di sintesi, Report spegnimenti).

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Reportistica asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **29 / Certificazione dati asset**

Descrizione attività

A seguito dei feedback positivi degli aggiornamento effettuati, ciascun Responsabile Asset effettua una verifica finale ed invia al Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management, una comunicazione con la quale certifica l’esattezza dei dati.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Notifica asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **30 / Monitoraggio vita dell'asset**

Descrizione attività

L’attività permette di monitorare la normale vita dell’asset, tenendo sotto controllo le relative informazioni e l’andamento di esercizio.

Il monitoraggio produce una Reportistica, realizzata dai dati dell’Inventory Management.

Durante il ciclo di vita dell’asset possono verificarsi esigenze di cambiamento (ad esempio modifica di parametri, di destinazione d’uso, etc….), che attivano quanto riportato di seguito, oppure possono emergere problematiche di varia natura, che vengono opportunamente indirizzate e risolte.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT OPERATIONS ENGINEER (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Reportistica asset

- Reportistica Misure Asset

Output attività:

- Change Request asset

- TT Asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **31 / Gestione change e modifiche su asset**

Descrizione attività

Nel caso di asset sotto discovery l’aggiornamento dei dati asset avviene in maniera automatica.

In tutti gli altri casi, il Responsabile di Esercizio provvede a gestire la Change, coinvolgendo gli attori interessati e mantenendo sempre aggiornate le informazioni su Inventory Management.

La gestione della Change avviene secondo quanto previsto dal processo di Gestione dei Cambiamenti.

In caso di variazioni dovranno essere considerate le eventuali modifiche e/o integrazioni relative ai requisiti di sicurezza, in funzione dei processi descritti nelle Procedure Operative

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Change Request asset

- Politica per la sicurezza delle informazioni in ambito IT

Processi aziendali in output all'attività

- Asset Maintenance IT

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **32 / Analisi e risoluzione anomalie asset**

Descrizione attività

A fronte di anomalie riscontrate nel task precedente, il Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management invia una mail di richiesta di verifica dati ai Responsabili Asset dei Data Center di competenza.

Ciascun Responsabile asset effettua un’analisi di dettaglio delle anomalie rilevate coinvolgendo i vari owner dei dati e provvede alla loro risoluzione.

A seguito dei feedback ricevuti dagli owner dei dati, ciascun Responsabile asset effettuata una verifica finale ed invia al Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management una comunicazione di avvenuta normalizzazione dei dati.

In caso di apertura di un Ticket, l’assegnatario del TT provvede ad analizzare, indirizzare e risolvere la problematica, coinvolgendo tutti gli attori interessati, fino alla risoluzione e verifica.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- TT Asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

- TSSC-TM

#### **33 / Verifica e chiusura TT su asset**

Descrizione attività

A valle della verifica, per esito ok si procede alla chiusura del TT, in caso contrario si verifica l’esigenza di attivare il Processo di Asset Maintenance, per gestire, da Contratto, gli interventi del Fornitore coinvolto sull’asset oggetto della problematica.

Per interventi risolutivi, l’assegnatario del TT provvede alla sua chiusura.

Risolta l'anomalia, viene attivato il conseguente allineamento della fase di assegnazione/ aggiornamento/ certificazione asset, a seconda della tipologia della variazione.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

- TSSC-TM

#### **34 / Rilevazione Misure asset**

Descrizione attività

Il Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management provvede alla raccolta delle informazioni utili alla produzione della Reportistica e all’elaborazione delle Misure, per il calcolo degli Indicatori, secondo il processo di Gestione Misure Reporting.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Reportistica Misure Asset

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione Misure e Reporting

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **35 / Analisi e verifica dismissione applicazione**

Descrizione attività

A seguito della dismissione di un’applicazione (rif. Processo di Dismissione Risorse logiche e fisiche), viene attivato il Processo di Asset Management per le relative verifiche ed azioni di dismissione dell’asset.

Il Responsabile Asset, l’Application Management ed il Delivery Manager effettuano le verifiche sull’asset (fisico e virtuale) coinvolto e le analisi delle azioni necessarie.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

- RESPONSABILE ASSET (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Specifiche di dismissione

- TT di dismissione/ congelamento

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

- ITMC

#### **36 / Attivazione dismissione su asset**

Descrizione attività

In caso di dismissione di un’unica applicazione associata ad un determinato asset, il Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management, l’Application Management ed il Delivery Manager ricevono una e-mail di notifica automatica dal sistema Inventory Management, in modo da effettuare le opportune azioni sull’asset coinvolto. Le informazioni relative all’attivazione o alla dismissione di un’applicazione sono disponibili nel sistema Inventory Management per effetto del suo allineamento con il Catalogo Applicazioni.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

- ITMC

#### **37 / Associazione nuova applicazione**

Descrizione attività

Qualora l’asset in questione debba supportare un’altra applicazione, per cui non possa essere dismesso, il Responsabile dell'asset di competenza, su indicazione del Responsabile di Esercizio, provvede ad associare l’asset ad una nuova applicazione, non effettuando alcuna dismissione fisica.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione stato asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

- ITMC

#### **38 / Indirizzamento tipologia risorsa**

Descrizione attività

Su indicazioni dell’Application Management, il Responsabile Asset di competenza effettua un’analisi sull’asset impattato per accertare se esso sia da spegnere o meno.

In caso la dismissione riguardi una risorsa SAN, l’Application Management comunica al Delivery Manager la risorsa SAN da dismettere.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT OPERATIONS ENGINEER (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Gestione della Sicurezza nel Ciclo di Vita dei sistemi IT del Gruppo Telecom Italia

#### **39 / Verifica risorse SAN impattate**

Descrizione attività

A fronte di una dismissione di applicazioni da parte della funzione di Application Management, il Delivery Manager attiva il Responsabile di Esercizio per richiedere trami ticket l’analisi d’impatto su risorse SAN.

L’analisi da parte del Responsabile di Esercizio deve essere effettuata considerando la tipologia delle risorse coinvolte ed i vincoli di Sicurezza definiti.

A seguito della suddetta analisi, il Responsabile di Esercizio ingaggia tramite ticket il gruppo Data Management del Data Center di competenza per richiedere il rilascio delle risorse SAN impattate.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Output attività:

- TT dismissione risorse SAN

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **40 / Rilascio risorse SAN**

Descrizione attività

Operando opportunamente sul sistema di gestione delle risorse SAN (es. ECC), il gruppo DC/ Data Management rilascia le risorse SAN (storage e porte switch) impegnate dalle applicazioni dismesse e provvede al recupero dei cablaggi.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Input attività:

- TT dismissione risorse SAN

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **41 / Aggiornamento configurazione SAN**

Descrizione attività

Il gruppo DC/ Data Management aggiorna la configurazione della SAN in termini di disponibilità di storage e di porte switch.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **42 / Cancellazione sicura dei dati**

Descrizione attività

Nel caso di presenza di dati sensibili, il gruppo DC/ Data Management procede con la cancellazione sicura dei dati, secondo i vincoli richiamati nel Processo di “Dismissione risorse logiche e fisiche”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

#### **43 / Aggiornamento e chiusura TT**

Descrizione attività

Terminate tutte le attività connesse al rilascio di risorse SAN, il gruppo DC/ Data Management aggiorna e chiude il ticket verso il Responsabile di esercizio.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Output attività:

- TT dismissione risorse SAN

#### **44 / Richiesta spegnimento asset**

Descrizione attività

In ogni caso di richiesta di spegnimento di un asset, derivata da un Ticket di dismissione e/o dal Modulo di dismissione / congelamento prodotto dal Processo di Dismissione Risorse logiche e fisiche, il Delivery Manager attiva il Responsabile Asset del Data Center in modo da concordare tutte le attività propedeutiche correlate, quali: l’eventuale backup dei dati, la cancellazione sicura, secondo le Policy di Gruppo per “La sicurezza nel ciclo di vita dei sistemi ICT del Gruppo Telecom Italia”, la rimozione dell’elettrificazione, il distacco dei Sistemi dalla rete LAN, per HW di proprietà di Terze Parti, in modo da mantenere i sistemi attivi, ma non raggiungibili da remoto, prima della cancellazione dei dati e del rilascio risorse e fino al ritiro degli stessi da parte del cliente.

Insieme allo spegnimento dell’asset deve essere verificato se è necessario provvedere alla modifica/ chiusura delle Licenze SW eventualmente legate alla macchina, tramite l’attivazione del Processo di Gestione delle Licenze SW.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Modulo di dismissione/ congelamento

- Policy di sicurezza

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione delle Licenze SW IT

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

- ITMC

#### **45 / Analisi piattaforma**

Descrizione attività

Parallelamente alle attività di dismissione dell'asset, il Responsabile Asset in ambito Capacity & Asset Management e il Delivery Manager (su indicazione dell’Application Management) analizzano le informazioni presenti su Inventory Management, per verificare la possibilità di dismettere la piattaforma associata all'asset.

In caso di possibile spegnimento, il Responsabile Asset competente procede con l’eliminazione su Inventory Management del collegamento asset-piattaforma.

In caso di asset e/o applicazioni ancora attivi associati alla piattaforma, il Responsabile Asset competente, su indicazioni del Responsabile di Esercizio, verifica se gli asset presenti sono da disattivare o da associare ad altra Piattaforma.

Le informazioni relative all’attivazione o alla dismissione di un’applicazione sono disponibili nel sistema Inventory Management per effetto del suo allineamento con il Catalogo Applicazioni.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT OPERATIONS ENGINEER (R)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

- ITMC

#### **46 / Esecuzione back up**

Descrizione attività

Se l’asset interessato non è di Terze parti e se è stato esplicitamente indicato nella richiesta di spegnimento, il Data Center esegue il backup dei dati, dandone comunicazione all’Application Management.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione back up eseguito

#### **47 / Autorizzazione allo spegnimento**

Descrizione attività

L’Application Management dà il consenso allo spegnimento dell’asset tramite e-mail al Delivery Manager, attivando le figure competenti per le eventuali modalità di dismissione sicura, secondo quanto previsto nel Processo di Dismissione Risorse logiche e fisiche.

Il Delivery Manager conferma lo spegnimento dell’asset al Data Center, il quale valuta le azioni successive.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

- RESPONSABILE ASSET (R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Autorizzazione spegnimento

#### **48 / Valutazione riutilizzo**

Descrizione attività

Nel caso in cui l’asset sia da rottamare, il Delivery Manager effettua una verifica sulle caratteristiche della sua componentistica allo scopo di valutarne il suo possibile riuso.

Il Data Center di competenza si attiva per disassemblare dall’asset spento le componenti riutilizzabili in caso di riuso. In caso contrario il Data Center procede con la dismissione.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A)

- RESPONSABILE ASSET (R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **49 / Destinazione scorta/ Rilascio asset**

Descrizione attività

Dopo lo spegnimento dell’asset, nel caso in cui esso non sia da rottamare ma da tenere come riserva, il Responsabile Asset si adopera affinché l’asset spento venga trasferito in magazzino/ area di stoccaggio. In tal caso lo stato viene aggiornato a “Scorta” su Inventory Management.

Nel caso in cui l’asset spento debba rimanere in sala sistemi in attesa di essere riutilizzato (es. HW enterprise), lo stato viene impostato a “Disponibile”.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione stato asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **50 / Smontaggio e trasferimento**

Descrizione attività

In caso di riutilizzo parziale di componenti dell'asset, il Responsabile Asset incaricato provvede a smontare fisicamente i componenti riutilizzabili ed a collocarli in magazzino/ area di stoccaggio. Quindi aggiorna il sistema Inventory Management con l’indicazione dell’ubicazione dei componenti (tramite la GUI dei “Componenti HW”), impostandone lo stato al valore “Scorta”.

Infine, il Responsabile Asset invia una notifica di completamento dell’operazione di smontaggio al PM Delivery.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione stato asset

#### **51 / Trasferimento asset in area dismissioni**

Descrizione attività

Il Data Center cura lo spostamento dell’asset nel magazzino/ area di stoccaggio e aggiorna lo stato sul sistema Inventory Management al valore “In dismissione”.

Al completamento dell’operazione di smontaggio il passaggio di stato viene comunicato al Project Manager che si occupa della dismissione.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

#### **52 / Certificazione consistenze dismesse**

Descrizione attività

Il Project Manager che si occupa della dismissione attesta le consistenze inerenti gli asset dismessi ed avvia la procedura di smaltimento o consegna asset al Cliente, in relazione alla proprietà dell’asset

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R) - T.SN.CT.D

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **53 / Smaltimento asset**

Descrizione attività

Nel caso in cui l’asset sia di proprietà di Telecom Italia, o nel caso di asset di proprietà di Terze Parti ma non ritirato entro 60 giorni, il Data Center provvede allo smaltimento e quindi alla consegna dell’hw per la sua distruzione ed aggiorna lo stato sul sistema Inventory Management al valore “Dismesso”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Notifica dismissione

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **54 / Aggiornamento stato manutenzione**

Descrizione attività

L’Asset Manager aggiorna le informazioni relative alla manutenzione per l’asset dismesso, attivando il processo di Asset Maintenance.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- RESPONSABILE ASSET (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione stato asset

Processi aziendali in output all'attività

- Asset Maintenance IT

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **55 / Consegna asset al Cliente**

Descrizione attività

Se l’asset è di proprietà di terze parti, il Data Center lo riconsegna al Cliente (insieme al DdT preparato dal Responsabile Asset del Data Center) ed aggiorna lo stato sul sistema Inventory Management al valore “Restituito al cliente”.

Decorsi 60 giorni dalla dismissione dell’applicazione, se il cliente non ritira l’asset, il Responsabile Asset procede autonomamente ed unilateralmente all’avvio della procedura di rottamazione, allo scopo di liberare spazio fisico.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **56 / Ritiro asset da parte del Cliente**

Descrizione attività

In caso di asset di proprietà di Terze Parti, il Cliente entro 60 giorni dalla dismissione dell’applicazione, deve ritirare l’asset.

Decorsi 60 giorni dalla dismissione dell’applicazione, se il cliente non ritira l’asset, il Responsabile Asset procede autonomamente ed unilateralmente all’avvio della procedura di rottamazione, allo scopo di liberare spazio fisico.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- Cliente (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione stato asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **57 / Dissociazione asset da piattaforma**

Descrizione attività

Il Data Center competente provvede all’annullamento del collegamento dell’asset con la relativa piattaforma, cancellandone il riferimento dalla base dati.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **58 / Verifica per riallocazione**

Descrizione attività

Nel caso in cui la piattaforma non debba essere dismessa, il Responsabile Asset competente resta in attesa di indicazioni, per un periodo massimo di 60 gg, da parte del PM Delivery di competenza circa la sua eventuale riattivazione per l’utilizzo da parte di altre applicazioni.

Durante questo periodo la piattaforma permane nello stato (reversibile) di “Disattivazione”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (R)

- RESPONSABILE ASSET (R)

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **59 / Riattivazione piattaforma**

Descrizione attività

Il Responsabile asset competente, su indicazioni del PM Delivery, rialloca la piattaforma (entro 60 giorni dalla sua disattivazione) per l’utilizzo da parte di altre applicazioni. In tal caso il suo stato viene aggiornato al valore “in allestimento”.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione stato asset

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

#### **60 / Dismissione piattaforma**

Descrizione attività

Il Responsabile asset competente, su indicazioni del PM Delivery, dismette la piattaforma, registrando sul sistema lo stato finale “Dismissione”. Questo stato è irreversibile, nel senso che non sarà più modificabile per riutilizzi successivi.

Scaduto il termine di 60 giorni, se non riallocata, la piattaforma viene automaticamente dismessa dal sistema.

Ruoli logici con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.6)

- IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC (R)

- IT SITE MANAGEMENT DC (R)

- RESPONSABILE ASSET (A)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Notifica dismissione

Risorse IT utilizzate (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.9)

- INVENTORY MANAGEMENT

### Matrice RACI delle attività/attori del processo

| Ruoli (Job) |  | INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ruoli logici | **RESPONSABILE ASSET** |  | **IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER** | **IT PROJECT MANAGER** | **Fornitore** | **IT SITE MANAGEMENT DC** | **IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC** | **IT OPERATIONS ENGINEER** | **Cliente** |
| Strutture | **Vedi par. 5.6.6** | **T.SN.CT.D** | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** |  | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** |  |
| 01 Definizione ambiente di configurazione | R A |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 02 Analisi esigenza asset | C | C | R A | C |  |  |  |  |  |
| 03 Creazione piattaforma | R |  | A |  |  |  |  |  |  |
| 04 Associazione applicazione a piattaforma | C | C | R A | C |  |  |  |  |  |
| 05 Verifica disponibilità asset | C | I | R A |  |  |  |  |  |  |
| 06 Verifica asset/ componenti | C | I | R A |  | C |  |  |  |  |
| 07 Richiesta nuovo CI | C | C | R A | C |  |  |  |  |  |
| 08 Registrazione richiesta nuovo asset | C | C | R A | C |  |  |  |  |  |
| 09 Verifica DdT | R A | I | C |  | C | R |  |  |  |
| 10 Trasferimento temporaneo dell'asset |  |  |  |  |  | R A |  |  |  |
| 11 Analisi anomalie approvvigionamento asset | C | R | C | C | C | C | R A |  |  |
| 12 Verifica approvvigionamento interno | C | I | R |  |  | I | R A |  |  |
| 13 Ricezione asset | R A | I |  |  | I |  |  |  |  |
| 14 Creazione etichetta | R A |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 Attribuzione asset/ componenti | R A | I | I |  |  |  |  |  |  |
| 16 Installazione asset/ componente | R A | R |  |  |  | R | R C |  |  |
| 17 Test asset | A | R |  |  |  | C | R |  |  |
| 18 Rilascio asset | A | I |  |  |  | R | R | C |  |
| 19 Registrazione dettagli tecnici | A | C |  |  |  | C | R |  |  |
| 20 Attivazione asset | A | C | I |  |  | R | R |  |  |
| 21 Registrazione gestione Control Room/ Griffon | I | A | R |  |  |  | I |  |  |
| 22 Definizione SLA di manutenzione | R A | C |  |  |  | C |  | C |  |
| 23 Inserimento/ aggiornamento attributi Asset | R A | R | R |  |  | R | R | R |  |
| 24 Allineamento informazioni asset su Sistemi IT | A |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25 Verifica correttezza informazioni asset | R A |  |  |  |  | R | R |  |  |
| 26 Produzione Reportistica asset | R A | I |  |  |  |  |  | I |  |
| 27 Aggiornamento/ correzione dati asset | R A | C | C | C |  | R | R |  |  |
| 28 Monitoraggio informazioni asset | R A |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 29 Certificazione dati asset | A I |  |  |  |  | R | R |  |  |
| 30 Monitoraggio vita dell'asset | R A |  | I |  |  |  |  | R |  |
| 31 Gestione change e modifiche su asset | R A | C | C |  |  | R | R | C |  |
| 32 Analisi e risoluzione anomalie asset | R A | C | R |  | C | R | R | R |  |
| 33 Verifica e chiusura TT su asset | R A | I | C |  |  | C | C | C |  |
| 34 Rilevazione Misure asset | R A | C | C |  |  | C | C | C |  |
| 35 Analisi e verifica dismissione applicazione | R | R | R |  |  | R | R | R A |  |
| 36 Attivazione dismissione su asset | A |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 37 Associazione nuova applicazione | C |  | R | I |  |  |  | R A |  |
| 38 Indirizzamento tipologia risorsa | R A | I | C |  |  |  |  | R |  |
| 39 Verifica risorse SAN impattate | A |  | I |  |  |  | R | C |  |
| 40 Rilascio risorse SAN | A |  | I |  |  |  | R | I |  |
| 41 Aggiornamento configurazione SAN | A |  | I |  |  |  | R | I |  |
| 42 Cancellazione sicura dei dati | A |  | C |  |  | R | R | C |  |
| 43 Aggiornamento e chiusura TT | A |  | I |  |  | R | R | I |  |
| 44 Richiesta spegnimento asset | R | R A | C | C |  | C | R C | I |  |
| 45 Analisi piattaforma | R A |  | C |  |  |  |  | R |  |
| 46 Esecuzione back up | I | C | I |  |  |  | R A | I |  |
| 47 Autorizzazione allo spegnimento | R | R | R |  |  | R | R | R A |  |
| 48 Valutazione riutilizzo | R | R | A |  |  | C | C | I |  |
| 49 Destinazione scorta/ Rilascio asset | R | R A |  |  |  | R | R |  |  |
| 50 Smontaggio e trasferimento | A | I |  |  |  | R |  |  |  |
| 51 Trasferimento asset in area dismissioni | A | I | I |  |  | R |  |  | I |
| 52 Certificazione consistenze dismesse | R A | R | C |  |  |  |  | C |  |
| 53 Smaltimento asset | A |  |  |  |  | R |  |  |  |
| 54 Aggiornamento stato manutenzione | R A | I | I |  |  |  |  | I |  |
| 55 Consegna asset al Cliente | A |  |  |  |  | R |  |  | C |
| 56 Ritiro asset da parte del Cliente | I |  |  |  |  | C |  |  | R A |
| 57 Dissociazione asset da piattaforma | A |  | I |  |  | R | R | C |  |
| 58 Verifica per riallocazione | R |  | R A |  |  | C | C | R |  |
| 59 Riattivazione piattaforma | A |  | C |  |  | R | R | C |  |
| 60 Dismissione piattaforma | A |  | C |  |  | R | R | C |  |

### Ruoli

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrizione | Sigla aziendale ruolo |
| INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER | 52816919\_INFORMATION TECHNOLOGY\_OPERATIONS SUPPORT & READINESS\_INFRASTRUTTURE INFORMATICHE\_INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER | T.SN.CT.D |

### Ruoli logici

RESPONSABILE ASSET:

Responsabile di un Asset inteso come entità fisica o logica (server fisici o virtuali, apparati di rete, sistemi di storage, etc.) costituente l’infrastruttura IT, che supportano determinate applicazioni (o sistemi) censite nel Catalogo Applicazioni.

- IT.O.EC END USER COMPUTING

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING

- T.SN.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- T.SN.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- T.SN.DC/N DATA CENTER NORD

IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER:

Garantisce il delivery, l’esercizio e il maintenance delle infrastrutture informatiche nel rispetto dei livelli di servizio definiti

- IT.A.I INFRASTRUCTURES

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.O.EC END USER COMPUTING

- T.SN.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- T.SN.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- T.SN.DC/N DATA CENTER NORD

IT PROJECT MANAGER:

Garantisce la realizzazione dei progetti assegnati curando il raggiungimento degli obiettivi ed il rispetto delle cornici economiche e dei tempi.

- IT.A.A APPLICATIONS

- IT.A.ESL ARCHITECTURE EVOLUTIONS & SW LICENSE

- IT.A.I INFRASTRUCTURES

- IT.C.B BUSINESS & OPERATIONS

- IT.C.C CONSUMER & MEDIA

- IT.C.CO CORPORATE

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.E.P PMO & PERFORMANCE MONITORING

- IT.E.PPD PROCESS & PROCEDURES DESIGN

- IT.E.T TECHNICAL PLANNING & VENDOR MANAGEMENT

- IT.O.A APPLICATION MANAGEMENT

- IT.O.EC END USER COMPUTING

- IT.O.S SERVICE MANAGEMENT

- IT.S.ER ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- IT.S.S SELL TO DELIVERY

- IT.S.U USAGE TO CASH

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING

- T.SN.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

Fornitore:

IT SITE MANAGEMENT DC :

Garantisce le attività per l’esercizio e la manutenzione dei sistemi, compresa la gestione dei guasti, il monitoraggio di impianti e facilities di sala nei Data Center di Telecom Italia

- T.SN.DC/CS.C SITE MANAGEMENT CENTRO

- T.SN.DC/CS.S SITE MANAGEMENT SUD

- T.SN.DC/N.NE SITE MANAGEMENT NORD EST

- T.SN.DC/N.NO SITE MANAGEMENT NORD OVEST

IT DELIVERY & DATA MANAGEMENT DC :

Garantisce la gestione delle infrastrutture di backup e della Storage Area Network (Data Management); le attività di creazione, delivery, manutenzione ed evoluzione di server virtuali, gestione degli apparati in sala, configurazione sistemi e provisioning/dismissione sistemi nei Data Center di Telecom Italia

- T.SN.DC/CS.D DELIVERY & DATA MANAGEMENT

- T.SN.DC/N.D DELIVERY & DATA MANAGEMENT

IT OPERATIONS ENGINEER:

Garantisce il delivery e la gestione operativa delle applicazioni informatiche e dei prodotti software al fine di fornire il servizio al cliente nel rispetto dei livelli di servizio previsti.

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.O.A APPLICATION MANAGEMENT

- IT.O.EC END USER COMPUTING

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- T.SN.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- T.SN.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- T.SN.DC/N DATA CENTER NORD

Cliente:

### KPI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Titolo** | **Codice** | **Algoritmo** | **Descrizione** |
| Dismissioni Asset IT |  | Trend degli asset informatici dismessi, espresso in volume (m3) e peso (q) | Indicatore di Efficienza: Riduzione dei costi - Gestione occupazione spazi |
| Modellizzazione nuovo asset |  | Tempi medi da inserimento richiesta nuovo asset a inserimento a catalogo del modello | Indicatore di Efficacia - Tempi di analisi e definizione del modello per un nuovo asset |
| Popolamento dati asset |  | Rapporto, in percentuale, tra N.ro di record con dati mancanti e N.ro totale di record | Indicatore di Qualità: Tasso di errore nel popolamento dell'inventory |
| Riuso asset |  | Trend degli asset passati in stato Attivo dallo stato In Dismissione/ Scorta/Disponibile. | Indicatore di Efficienza: riduzione costi - ottimizzazione Asset |

### Controlli di Compliance

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Titolo** | **Tipologia** | **Codice** | **Descrizione** | **Ragione sociale** | **Codice eTOM** |
| 002-I-Corrispondenza beni/servizi contrattualizzati e corretta gestione CUI - Infrastrutture | SOX | W04-3-AP-01-A40102-002 | La linea tecnica verifica la coerenza dei beni e servizi ricevuti rispetto a quanto ordinato, la corretta compilazione del CUI, l'inoltro del CUI alla funzione AC e la conservazione della documentazione di esecuzione della prestazione/consegna del bene. | TI.IT (controlli di processo) | 3.5.3 |

### Sistemi IT

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrizione | Codice sistema |
| ITPAR | Gestione delle credenziali di accesso per la gestione dei sistemi di Telecom Italia - | TI 00102659 |
| 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. | SI 00002165 |
| INVENTORY MANAGEMENT | Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A- | SI 00002223 |
| ITMC | Catalogo Unificato dei Sistemi e delle Applicazioni TIIT | TI 00102681 |
| ARCHIBUS | GESTIONE DEGLI SPAZI PER DESTINAZIONE D'USO DEI SERVIZI DI FACILITY | SI 00002306 |

# REGOLE TECNICHE/OPERATIVE

INVENTORY MANAGEMENT: è lo strumento a supporto di tutte le attività di gestione del ciclo di vita degli asset e viene utilizzato dai vari attori coinvolti nell'inserimento/ aggiornamento/ dismissione dei parametri di competenza legati agli asset.

Il Sistema comprende le seguenti applicazioni:

* INVENTORY MANAGEMENT: sistema di asset management che include l’elenco dei sistemi HW di Telecom Italia.
* DPI - Data Center Platform Infrastructure: gestione cablaggi, suite, rack e sistemi infrastrutturali.
* DPS- Data Center Platform Services: a supporto dei Servizi infrastrutturali di delivery e pre-sale.
* MANUTENZIONE-HW (“DB manutenzione”): gestione centralizzata della manutenzione degli asset HW di Telecom Italia.
* DPA: strumento di reportistica Networker (backup).
* BIGDATAMINING-ASSET: repository per la gestione di analisi on demand.
* DRP: portale per la gestione e reportistica del Disaster Recovery Plan di Telecom Italia.
* FADP: Framework Asset Discovery Platform.
* MOBILEAPPS: permette di consultare i dati asset tramite smartphone.
* MONITORAGGIO INFRASTRUTTURA: funzionalità di produzione e gestione allarmi per anomalie HW.

# GLOSSARIO

CONFIGURATION ITEM:

Piattaforma: è un “contenitore” che raggruppa diversi asset secondo una certa logica (ad esempio, asset afferenti ad uno stesso progetto o con lo stesso Responsabile di Esercizio, oppure con determinate caratteristiche delle relative applicazioni, come application server, database, etc.).

Asset: si riferisce ad entità fisiche o logiche (server fisici o virtuali, apparati di rete, sistemi di storage, etc.) costituenti l’infrastruttura IT, le quali supportano determinate applicazioni (o sistemi) censite nel Catalogo Applicazioni.

Componente: insieme di tutti gli elementi infrastrutturali che si riferiscono ad un asset (ad esempio: CPU, schede di rete, tape drive) definiti al livello di dettaglio necessario per la loro efficace gestione.

RUOLI:

RESPONSABILE ASSET: è chi garantisce il delivery, l’esercizio e la maintenance delle infrastrutture informatiche nel rispetto dei livelli di servizio definiti.

La presenza delle Funzioni SEC.IT.E,T.SN.CT, IT.O.EC è legata al solo coinvolgimento necessario per la gestione di asset rispettivamente di Magistratura, Control Room e Griffon.

INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER: è il Responsabile del delivery infrastrutturale e/o dell'Iniziativa progettuale, nel rispetto dei costi, degli SLA, e dei livelli di performance.