|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Delivery DC Infrastruttura | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | TIIT.G.PPD | M. Anna Fellini |
| VERIFICATO: | TIIT.G.PPD  HRO.OP.BPF  DC  TIIT.I.CT.D  TIIT.I.CT.NMC  TIIT.I.CT.CA | Ivo Della Valle  Rosanna D'Urso  Luciana Subrito  Roberto Gili  Gennaro Carlone  Federico Francesco Cocchi |
| APPROVATO: | TIIT.G.PPD  TIIT.A.PAI  TIIT.I.DC/CS  TIIT.I.DC/N  TIIT.I.CT | Giampiero Mucci  Luigi Bellani  Renato Pietropaolo  Guido Bruno  Alberto Chiesa |
| 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 effettuata attraverso l'utilizzo della piattaforma Tommy.  Il presente documento sostituisce per la fase di delivery Vertical Project il documento SDIP con Codice TIIT\_SGI\_PRO\_P411 Versione 1.1 del 12/7/2013 (IaaS Vertical Project) e per la fase di delivery DC Infrastruttura Farm, il documento SDIP con Codice TIIT\_SGI\_PRO\_P201 Versione 2.0 del 11/4/2014 (IaaS Creation). | 28/11/2016 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 5](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 5](#_Toc256000001)

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

[4. RIFERIMENTI 5](#_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 6](#_Toc256000006)

[5.3. Obiettivi (KPO / KPI / SLA) 6](#_Toc256000007)

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

[5.5. Delivery DC Infrastruttura 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 / Compilazione documentazione Delivery 10](#_Toc256000013)

[5.5.3.2. 02 / Delivery infrastruttura di Rete 10](#_Toc256000014)

[5.5.3.3. 03 / Aggiornamento documentazione Delivery 10](#_Toc256000015)

[5.5.3.4. 04 / Presidio consegna HW e posizionamento Server 10](#_Toc256000016)

[5.5.3.5. 05 / Installazione HW 11](#_Toc256000017)

[5.5.3.6. 06 / Assegnazione VLAN 11](#_Toc256000018)

[5.5.3.7. 07 / Richiesta apertura Regole FW 11](#_Toc256000019)

[5.5.3.8. 08 / Richiesta apertura regole FW per VP 12](#_Toc256000020)

[5.5.3.9. 09 / Cabling 12](#_Toc256000021)

[5.5.3.10. 10 / Configurazione DC 12](#_Toc256000022)

[5.5.3.11. 11 / Test infrastruttura 12](#_Toc256000023)

[5.5.3.12. 12 / Compilazione verbale di esercibilità DC 13](#_Toc256000024)

[5.5.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 14](#_Toc256000025)

[6. GLOSSARIO 17](#_Toc256000026)

[7. ALLEGATI 18](#_Toc256000027)

# PREMESSA

Il processo descrive la fase di delivery delle seguenti tipologie di infrastruttura:

* Server fisici dedicati a Farm virtuali, destinate a ospitare Applicazioni/Sistemi o spazi virtuali richiesti da progetti definiti Vertical
* Server Fisici dedicati all'erogazione di Servizi di desktop
* Server Fisici che richiedono macchine dedicate a progetti definiti Vertical Project

Si colloca a valle della fase di progettazione di:

* Farm virtuali (processo "IaaS Creation Progettazione")
* Server Fisici dedicati ai progetti definiti "vertical" (processo "Vertical Project Progettazione")

# DESTINATARI

Il processo si applica a TI.IT.

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il processo descrive la gestione della piattaforma infrastrutturale sia per il delivery di nuovi progetti, sia per iniziative di manutenzione corrente.

# RIFERIMENTI

Processi mappati/in corso di mappatura in Tommy:

1. IaaS Creation Progettazione
2. Vertical Project Progettazione
3. Controllo delle regole Firewall
4. Asset Management IT
5. Delivery Ambienti
6. Ciclo Passivo TIIT

cod. 2014-00151 Policy di Gruppo Business Process Management

cod. 2014-00152 Policy di gruppo Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo

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

Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia (Cod. 2015-00155)

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 processo descrive le attività della fase di delivery infrastrutturale dei server fisici svolte in collaborazione tra le strutture di IT Infrastructure (Delivery, Data Center e Control Room & Technical Management).

## Input/output e fornitori/clienti del processo

Gli input del processo sono:

- Documento di build specifico per Farm

- Documento di progettazione VP

Gli output del processo sono:

- Documento di set up

- File di Patching

- Piano di consegna merce

- Piano di dettaglio Delivery

- Rapporto di installazione fornitore

- Richieste VLAN

- Site Preparation

- Verbale di esercibilità DC

I clienti del processo sono:

- Resource Development & Management

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

I KPI del processo sono:

- Server rilasciati Numero dei server rilasciati nella fase di delivery, espressi come somma dei server logici e fisici tracciati su DIM (Delivery Integration Manager)

- Tempo medio Delivery Media dell’intervallo, in giorni lavorativi, tra Data Inizio e Data Fine della fase cosiddetta Infra HW tracciata su DIM (Delivery Integration Manager)

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 14001

- ISO 20000

- ISO 27001

- ISO 9001

## Delivery DC Infrastruttura

### **Contesto del processo**



### **Flow del processo**



### **Attività del processo**

#### **01 / Compilazione documentazione Delivery**

Descrizione attività

Sulla base dei documenti di progettazione, si aggiornano i documenti di delivery per la parte di competenza.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Documento di build specifico per Farm

- Documento di progettazione VP

Output attività:

- Documento di set up

- File di Patching

- Piano di consegna merce

- Piano di dettaglio Delivery

- Richieste VLAN

- Site Preparation

#### **02 / Delivery infrastruttura di Rete**

Descrizione attività

Sulla base delle specifiche contenute nel documento di build, viene eseguito il delivery dell’ infrastruttura di rete.

#### **03 / Aggiornamento documentazione Delivery**

Descrizione attività

A valle del delivery dell’ infrastruttura di rete, viene aggiornata la tabella dei flussi infrastrutturali, il file di patching e i documenti di delivery per la parte di competenza.

#### **04 / Presidio consegna HW e posizionamento Server**

Descrizione attività

Nel caso di acquisto di Hardware (cfr processo Ciclo Passivo TIIT), al momento della ricezione della merce (Rack, server fisici, apparati di connettività, etc), il Data Center (Site) provvede a verificare la corrispondenza fra ordinato (inserito dalla Progettazione o comunque dall’Asset Manager sul sistema Inventory Management) e consegnato e a pubblicare sul repository Document Manager la copia in formato elettronico del DDT documento di trasporto); si provvede all’aggiornamento dell’Inventory Management per i nuovi asset ricevuti come da processo di Asset Management IT.

Processi aziendali in output all'attività

- Asset Management IT

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- ARCHIBUS GESTIONE DEGLI SPAZI PER DESTINAZIONE D'USO DEI SERVIZI DI FACILITY

#### **05 / Installazione HW**

Descrizione attività

Il fornitore installa i server sotto il coordinamento del Data Center e compila il rapporto di installazione, che viene firmato dal Data Center per accettazione e da questo inviato a Delivery (che successivamente lo invia via email ad A.IE).

Input/output dell’attività

Output attività:

- Rapporto di installazione fornitore

#### **06 / Assegnazione VLAN**

Descrizione attività

Parallelamente all’installazione del fornitore, si procede con le seguenti attività:

* assegnazione vlan/ip e aggiornamento IMS/IMCP
* richiesta di apertura delle regole firewall sul server

La configurazione delle VLAN per i server è eseguita dai Data Center, invece la configurazione delle VLAN su Switch di rete è eseguita dal gruppo di Network Management.

#### **07 / Richiesta apertura Regole FW**

Descrizione attività

Nei casi di delivery virtuali non standard, Network Management Center richiede l’apertura delle regole Firewall secondo le modalità indicate nel processo di Controllo delle regole Firewall; per i delivery standard, le regole FW vengono implementate già nella fase di Creation (regole di pre-provisioning per tutti gli ambienti NGDC).

Al termine delle attività di apertura delle regole FW, l’esito viene comunicato al gruppo di Delivery.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Modulo richiesta abilitazione / disabilitazione flussi FW

Processi aziendali in output all'attività

- Controllo delle regole Firewall

#### **08 / Richiesta apertura regole FW per VP**

Descrizione attività

Nel caso di delivery per Vertical Project, la richiesta di apertura delle regole Firewall viene inoltrata da Delivery secondo le modalità indicate nel processo di Controllo delle regole Firewall.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Modulo richiesta abilitazione / disabilitazione flussi FW

Processi aziendali in output all'attività

- Controllo delle regole Firewall

#### **09 / Cabling**

Descrizione attività

Dopo le attività di “posizionamento server in sala DC” e “assegnazione VLAN” vengono eseguite le operazioni di Cabling [LAN] da parte del Data Center. Viene inoltre eseguito il patching dei sistemi installati sugli armadi di permutazione.

(Per la componente SAN e TAN il Data Center esegue autonomamente il cablaggio, in coerenza alla documentazione di set-up).

#### **10 / Configurazione DC**

Descrizione attività

Dopo il cablaggio, il Data Center esegue l’installazione del sistema operativo con le eventuali patch, nonché la configurazione di: network, S.O., storage interno, file system, SW di gestione dello storage.

Inoltre sono a cura del DC anche:

* Hardening del Sistema Operativo: attività di configurazione di sicurezza solo nel caso di delivery Vertical Project a fronte di checklist compilate dalle funzioni di Design
* Installazione/attivazione dell’agent di backup
* Attivazione del backup del Sistema Operativo

Infine, viene installato l’agent di discovery e generato il file “etichetta.txt” che permette la correlazione delle coordinate logiche con quelle fisiche del server stesso.

#### **11 / Test infrastruttura**

Descrizione attività

Il Data Center effettua il test di esercibilità ed esegue l’aggiornamento degli Asset sulla base del processo di Asset Management IT.

Processi aziendali in output all'attività

- Asset Management IT

#### **12 / Compilazione verbale di esercibilità DC**

Descrizione attività

Il Data Center compila il “verbale esercibilità DC” e dopo averlo verificato lo invia a Delivery. I documenti delle politiche di backup del SO implementate vengono prodotti automaticamente e conservati nel portale DPS nella sezione “backup-restore”.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Verbale di esercibilità DC

Processi aziendali in output all'attività

- Delivery Ambienti

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

| **Ruoli (Job)** | **INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER** |  | **INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER** |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruoli logici** |  | **IT DELIVERY OPERATIONS DC** |  | **Fornitore** | **IT RESPONSABILE di 2° liv TIIT** | **IT SITE MANAGEMENT DC** | **IT DATA MANAGEMENT DC** |
| **Strutture** | **I.CT.D** | **Vedi elenco\*** | **I.CT.NMC** |  | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** |
| **01 Compilazione documentazione Delivery** | **R A** | **C** |  |  |  |  |  |
| **02 Delivery infrastruttura di Rete** | **C** |  | **R A** |  |  |  |  |
| **03 Aggiornamento documentazione Delivery** | **R A** | **R** |  |  |  |  |  |
| **04 Presidio consegna HW e posizionamento Server** |  |  |  | **R** | **A** | **R** |  |
| **05 Installazione HW** |  | **I** |  | **R** | **A** | **R** | **I** |
| **06 Assegnazione VLAN** | **C** | **I** | **R A** |  |  |  |  |
| **07 Richiesta apertura Regole FW** |  |  | **R A** |  |  |  |  |
| **08 Richiesta apertura regole FW per VP** | **R A** |  |  |  |  |  |  |
| **09 Cabling** |  |  |  |  | **A** | **R** |  |
| **10 Configurazione DC** |  | **R** |  |  | **A** | **C** | **C** |
| **11 Test infrastruttura** |  | **R** |  |  | **A** | **C** | **C** |
| **12 Compilazione verbale di esercibilità DC** |  | **R** |  |  | **A** | **I** | **I** |

**\*Ruolo logico / Strutture organizzative**

**IT DELIVERY OPERATIONS DC**

- I.DC/CS.DO EX DELIVERY OPERATIONS

- I.DC/NE.DO EX DELIVERY OPERATIONS

- I.DC/NO.DO EX DELIVERY OPERATIONS

**IT RESPONSABILE di 2° liv TIIT**

- A.AD APPLICATION & DATA ARCHITECTURE

- A.AD.SSS SYSTEM SOFTWARE SOLUTIONS

- A.PAI PLATFORMS ARCHITECT.&INFRAST.ENGINEERING

- A.RLSM EX IT ROADMAP LICENCE & SOFTWARE MANAGEM

- AC.AB ADMINISTRATIONE E BILANCIO

- AC.CSS CONTRACT SUPPORT SERVICES

- ADM.AE ANALYTICS & ESS

- ADM.B BILLING

- ADM.BB EX BSS BUSINESS

- ADM.BSS BSS

- ADM.D EX DATAWAREHOUSE

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- DP.BC BUSINESS & CONSUMER

- DP.BF EX BUSINESS & FRAUD

- DP.SF SUPPORT FUNCTIONS

- DP.TPP TECHNICAL PLANNING & PORTFOLIO MANAG.

- DP.TW TECHNOLOGY & WHOLESALE

- G.OP OPERATIONAL PLANNING

- G.PPD PROCESS & PROCEDURES DESIGN

- HR.IT HR INFORMATION TECHOLOGY

- HR.TUR TRADE UNION RELATIONS

- I.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- I.CT.CA CAPACITY & ASSET MANAGEMENT

- I.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- I.DC/N DATA CENTER NORD

- I.UC END USER COMPUTING

- OS.PQM EX PERFORMANCE & QUALITY MANAGEMENT

- OS.VM EX VENDOR MONITORING

- TS.SA SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- TS.SE SECURITY ENGINEERING

- TS.SL SECURITY LAB

**IT SITE MANAGEMENT DC**

- I.DC/CS.SMC SITE MANAGEMENT CENTRO

- I.DC/CS.SMS SITE MANAGEMENT SUD

- I.DC/N.SMNE SITE MANAGEMENT NORD EST

- I.DC/N.SMNO SITE MANAGEMENT NORD OVEST

**IT DATA MANAGEMENT DC**

- I.DC/CS.DDM DELIVERY & DATA MANAGEMENT

- I.DC/NE.DM EX DATA MANAGEMENT

- I.DC/NO.DM EX DATA MANAGEMENT

# GLOSSARIO

IMS

Infrastructure Management System, Sistema per l'acquisizione delle Service Request infrastrutturali sulle farm NGDC. Conosciuto anche come Portale Cloud Service Portal (CSP), raggiungibile all’indirizzo intranet -> https://csp.telecomitalia.local/

Portale NGDC

Portale New Generation Data Center, presente nella intranet per la gestione e lavorazione delle Service Request infrastrutturali acquisite tramite il portale CSP; raggiungibile all’indirizzo intranet -> http://ngdc.griffon.local/

DIM

Delivery Integration Manager - Applicazione di integrazione dati da Portali CSP/NGDC, DPS/Tracking, NPD per gestione End to End dei Delivery; raggiungibile all’indirizzo intranet -> http://10.184.27.171:9000/index.html

DPS Backup

Datacenter Platform Service. Portale intranet specifico per l’ingaggio dei Data Center ai fini della schedulazione dei Backup; raggiungibile all’indirizzo intranet -> https://dps.telecomitalia.local/login.asp

DC

Data Center

# ALLEGATI

Schema di processo : [LINK](#LocalLink0)