|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Gestione Catalogo Applicazioni | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | TIIT.G.PPD  TIIT.A.AD.SSS  TIIT.A.AD.SSS | Danilo Proietti  Mariarosaria Cuomo  Maurizio Marzilli |
| VERIFICATO: | TIIT.A.AD.SSS  TIIT.ADM.IT.IMT  TIIT.DP.TPP  TIIT.TS.IRM  TIIT.I.CT.CA  TIIT.G.PPD  HRO.OP.BPF  DC | Maurizio Irlando  Antonio Andrea Di Bari  Monica Iezzi  Massimiliano Brolli  Francesco Federico Cocchi  Ivo Della Valle  Rosanna D'Urso  Luciana Subrito |
| APPROVATO: | TIIT.A.AD  TIIT.G.PPD | Lorella Scalcione  Giampiero Mucci |
| N° allegati: | 1 |  |
| *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 il documento con Codice 2015-00040 (Codice TI) e Codice TIIT\_SGI\_PRO\_P416 (Codice TIIT) Versione 1 del 3/4/2015.  Principali modifiche :  - adeguamento strutture organizzative;  - inserimento KPI di processo;  - aggiornamento matrice RACI;  - aggiornamento tabella attributi delle Applicazioni (riportata nell’Allegato al documento). | 22/12/2016 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 5](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 5](#_Toc256000001)

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

[4. RIFERIMENTI 6](#_Toc256000003)

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

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

[5.2. Input/output e fornitori/clienti del processo 9](#_Toc256000006)

[5.3. Obiettivi (KPO / KPI / SLA) 9](#_Toc256000007)

[5.4. Vincoli sul processo 10](#_Toc256000008)

[5.5. Gestione Catalogo Applicazioni 11](#_Toc256000009)

[5.5.1. Contesto del processo 11](#_Toc256000010)

[5.5.2. Flow del processo 12](#_Toc256000011)

[5.5.3. Attività del processo 13](#_Toc256000012)

[5.5.3.1. 01 / Richiesta creazione nuova Appl. IT 13](#_Toc256000013)

[5.5.3.2. 02 / Verifica esigenza creazione nuova Appl. IT 13](#_Toc256000014)

[5.5.3.3. 03 / Verifica nel caso di esigenza non valida 13](#_Toc256000015)

[5.5.3.4. 04 / Annullamento richiesta 14](#_Toc256000016)

[5.5.3.5. 05 / Validazione e inserimento dati nuova Appl. IT 14](#_Toc256000017)

[5.5.3.6. 06 / Richiesta agg. dati ciclo di vita Appl. IT 14](#_Toc256000018)

[5.5.3.7. 07 / Verifica esigenza agg. dati ciclo di vita Appl. IT 15](#_Toc256000019)

[5.5.3.8. 08 / Agg. dati ciclo di vita Appl. IT 15](#_Toc256000020)

[5.5.3.9. 09 / Agg. dati di dettaglio Appl. IT 15](#_Toc256000021)

[5.5.3.10. 10 / Caricamento automatico dati 16](#_Toc256000022)

[5.5.3.11. 11 / Inserimento / Aggiornamento dati Appl. non IT 16](#_Toc256000023)

[5.5.3.12. 12 / Propagazione dati su Cataloghi "slave" 17](#_Toc256000024)

[5.5.3.13. 13 / Visualizzazione e Reporting 17](#_Toc256000025)

[5.5.3.14. 14 / Presidio Qualità del dato 18](#_Toc256000026)

[5.5.3.15. 15 / Verifica sulla congruenza dati 18](#_Toc256000027)

[5.5.3.16. 16 / Verifica incongruenze Appl. IT 19](#_Toc256000028)

[5.5.3.17. 17 / Attivazione agg. dati Appl. IT 19](#_Toc256000029)

[5.5.3.18. 18 / Conclusione verifica su Appl. IT 19](#_Toc256000030)

[5.5.3.19. 19 / Verifica incongruenze Appl. non IT 19](#_Toc256000031)

[5.5.3.20. 20 / Attivazione agg. dati Appl.non IT 20](#_Toc256000032)

[5.5.3.21. 21 / Conclusione verifica su Appl. non IT 20](#_Toc256000033)

[5.5.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 21](#_Toc256000034)

[6. GLOSSARIO 25](#_Toc256000035)

[7. ALLEGATI 25](#_Toc256000036)

# PREMESSA

La presente procedura operativa TI.IT descrive il processo Gestione Catalogo Applicazioni che in riferimento al Business Process Framework (BPF) di Telecom Italia si colloca nell’ambito di:

- Strategy, Infrastructure & Product / Resource Development & Management.

# DESTINATARI

La procedura si applica alle funzioni aziendali coinvolte nella gestione del Catalogo Applicazioni.

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è quello di descrivere il processo Gestione Catalogo Applicazioni (Catalogo Master che costituisce una vista unica ed integrata di tutte le Applicazioni per le quali TI.IT fornisce servizi).

Le Applicazioni in ambito sono tutte quelle per le quali TI.IT fornisce almeno un servizio e sono articolate secondo la classificazione riportata di seguito.

Perimetro INFORMATION TECHNOLOGY :

* Applicazioni per le quali il ciclo di sviluppo viene effettuato da TI.IT

Perimetro APPLICAZIONI INTERNE TI :

* Applicazioni per le quali :
* il ciclo di sviluppo viene effettuato da funzioni/aziende del Gruppo Telecom Italia diverse da TI.IT (ad es. Network, Open Access, ecc.)
* TI.IT fornisce servizi (ad es. : Service Operations, System and Infrastructure Operations, ecc.)

Perimetro MERCATO ESTERNO :

* Applicazioni di proprietà di aziende clienti del Gruppo Telecom Italia per le quali TI.IT fornisce servizi (ad es. : Housing, Colocation, ecc.)

*Nota : le modalità di gestione del “Catalogo Technology” non sono trattate nel presente documento.*

# RIFERIMENTI

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

[2] Policy di Gruppo Business Process Management (cod. 2014-00151)

[3] Policy per la Definizione e formalizzazione di policy, procedure ed istruzioni operative di Gruppo (cod. 2014-00152)

[4] Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia (cod.2015-00155)

[5] 2015-00232 - Dismissione risorse logiche e fisiche

[6] Manuale Utente ITMC Catalogo Applicazioni

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 ha lo scopo di definire le attività finalizzate :

- alla individuazione e valutazione delle esigenze di inserimento di nuove Applicazioni;

- alla gestione dell’inserimento/aggiornamento dei dati del Catalogo Applicazioni;

- alla propagazione dei dati presenti nel Catalogo Applicazioni verso i Cataloghi periferici (slave);

- al monitoraggio della completezza/coerenza dei dati presenti nel Catalogo Applicazioni ed alla gestione delle eventuali incongruenze.

Caratteristiche generali.

Il Catalogo Applicazioni (gestito nell’ambito del tool ITMC) si pone come obiettivo la convergenza, razionalizzazione e centralizzazione delle informazioni sugli asset logici, precedentemente gestite sui cataloghi Sistemi IT, ICTO e NCA (old SSC), in un unico Catalogo Master, sia in termini di contenuti che di perimetro.

Ulteriore obiettivo, ma non meno importante, è quello di automatizzare tutti i flussi di allineamento con i cataloghi “slave” che utilizzano le anagrafiche, al fine di garantire all’IT di Telecom Italia la centralizzazione delle informazioni sugli Asset (Applicazioni) e di consentire l'eliminazione di eventuali disallineamenti e/o sovrapposizioni delle informazioni rispetto ai cataloghi periferici.

Il Catalogo Applicazioni gestisce tutti gli asset IT, del Mercato Interno e del Mercato Esterno per i quali TI IT offra almeno un servizio.

Il vecchio modello dati prevedeva la presenza di diverse entità quali Sistemi, Componenti ed Applicazioni, oggi il nuovo modello dati fa convergere tutte le informazioni su un'unica entità Applicazione per facilitare e uniformare i dati sui principali strumenti di supporto ai processi utilizzati in ambito IT (InfoDelivery, DDM, Artemis) in modo da superare l'uso di anagrafiche «ibride» basate su entità diverse.

Viene introdotto il concetto di «Application Group» al fine di garantire la retrocompatibilità con quanto già in essere per gli aspetti di compliance e regolatorio.

Il nuovo catalogo ha la Mastership dei dati sulle Applicazioni e offre interfacce standard per il reperimento automatico delle informazioni.

Sono stati eliminati o fortemente semplificati i precedenti workflow autorizzativi, rafforzando le Accountability delle informazioni che oggi sono così posizionate:

- Architecture: è responsabile del ciclo di vita di un Applicazione, in particolare della creazione, cancellazione (decommissioning), cambiamento di stato, associazione a domini applicativi/processi;

- Design : è responsabile di tutte le informazioni di dettaglio (tecniche e organizzative) che caratterizzano l’asset.

La struttura IT di riferimento owner del Catalogo Applicazioni e del relativo processo di gestione è “Architecture – Application & Data Architecture - System Software Solutions”.

Principali ambiti funzionali coinvolti e responsabilità.

I principali Ambiti Funzionali coinvolti nella gestione del Catalogo Applicazioni sono elencati di seguito. Per ogni Ambito Funzionale sono indicati i relativi riferimenti organizzativi e le principali responsabilità.

Ambito Funzionale : ARCHITECTURE

Riferimenti organizzativi :

- A.AD.ADS (per le informazioni relative alle Applicazioni IT associate ad Ambiti Applicativi di Business)

- A.AD.SSS (per le informazioni relative alle Applicazioni IT associate ad Ambiti Applicativi di Supporto IT ed, in fase iniziale, per le Applicazioni interne TI)

- altre funzioni IT (quali TS, I) per le Applicazioni IT di competenza

Responsabilità :E’ responsabile delle informazioni relative al ciclo di vita di un’ Applicazione IT, in particolare della creazione, cancellazione (decommissioning), cambiamento di stato, associazione a domini/ambiti applicativi.

Ambito Funzionale : DESIGN

Riferimenti organizzativi : Gruppi di Design in ambito TIIT (allocati nelle funzioni ADM, TS, A, I, G)

Responsabilità : E’ responsabile delle informazioni di dettaglio in merito ad un’ Applicazione IT.

Ambito Funzionale : CLIENTE-ARCHITECTURE (MERCATO INTERNO)

Riferimenti organizzativi : Per le Applicazioni interne TI : Funzioni in ambito Gruppo Telecom Italia che hanno il ruolo di “architecture” per tali Applicazioni

Responsabilità : E’ responsabile delle informazioni di base in merito ad un’ Applicazione interna TI.

*Nota : In via transitoria la gestione dei dati di base delle Applicazioni non IT (Mercato Interno) viene effettuata da Architecture (A.AD) invece che dal Cliente.*

Ambito Funzionale : CLIENTE-DESIGN (MERCATO INTERNO)

Riferimenti organizzativi : Per le Applicazioni interne TI : Funzioni in ambito Gruppo Telecom Italia che hanno il ruolo di “design” per tali Applicazioni

E’ responsabile delle informazioni di dettaglio in merito ad un’ Applicazione interna TI.

Ambito Funzionale : CLIENTE-ARCHITECTURE (MERCATO ESTERNO)

Riferimenti organizzativi : Per le Applicazioni del Mercato Esterno : Funzioni in ambito Gruppo Telecom Italia che hanno il ruolo di “control room” per tali Applicazioni

Responsabilità : E’ responsabile di tutte le informazioni in merito ad un’Applicazione del Mercato Esterno.

*Nelle parti descrittive del documento si fa riferimento ai suddetti (e ad altri) ambiti funzionali,*

*Di seguito viene riportata la corrispondenza tra tali ambiti funzionali e i ruoli utilizzati nella matrice RACI :*

*- Ambito funzionale Architecture - Ruolo IT System Architect;*

*- Ambito funzionale Design - Ruolo IT Requirement Engineer;*

*- Ambito funzionale Cliente - Ruolo Telecom Italia;*

*- Ambito funzionale Demand - Ruolo IT Demand Requirement Engineer;*

*- Ambito funzionale Sw Development - Ruolo IT Software Engineer;*

*- Ambito funzionale Collaudo - Ruolo IT Testing Engineer;*

*- Ambito funzionale Application Management - Ruolo IT Operations Engineer;*

*- Ambito funzionale IT Infrastructure - Ruolo IT Infrastructural System Engineer;*

*- Ambito funzionale Technical Security - Ruolo IT Security Engineer.*

*In particolare per quanto riguarda il ruolo IT Requirement Engineer, nell’ambito del presente processo, si intende che le strutture organizzative ad esso correlate siano, oltre a quelle indicate in calce alla matrice RACI, anche le funzioni A, I e G per gli ambiti di competenza.*

Entità e dati gestiti.

L’entità di riferimento gestita nel Catalogo Applicazioni è **l’Applicazione** la cui definizione è la seguente :

- è una composizione di uno o più programmi software tra loro altamente interconnessi progettati per supportare uno o più processi di business e/o prodotti/servizi forniti dall’azienda;

- implementa logiche di business e calcoli per trasformare input forniti manualmente o automaticamente in output, manutenendo l’insieme di dati necessari all’erogazione delle funzionalità;

- è in grado di realizzare autonomamente un insieme di funzionalità significativo per i suoi utenti;

- è un asset IT che sfrutta una o più asset Hardware o Licenze Software;

- Sistemi Operativi, Database, Application Servers, software di produttività personale (Office, Antivirus, etc.), componenti infrastrutturali non sono da considerarsi applicazioni.

Nella tabella riportata in ALLEGATO 1 "Attributi dell'entità Applicazione" vengono elencati gli attributi dell’entità Applicazione indicando per ciascuno di essi :

- la descrizione (con eventuali note sulle modalità di gestione del dato);

- l’ambito funzionale gestore del dato su ITMC (tool all’interno del quale viene gestito il Catalogo Applicazioni);

- l’ambito funzionale owner del dato.

Definizioni :

- Gestore del dato su ITMC : ambito funzionale che gestisce operativamente il dato su ITMC (nel caso in cui sia indicato “ITMC”, si intende che la gestione avviene attraverso la generazione o l’acquisizione automatica del dato);

- Owner del dato : ambito funzionale responsabile della gestione del dato (nel caso in cui non coincida con il gestore su ITMC, si intende che l’owner produce l’aggiornamento del dato esternamente a ITMC e lo fornisce attraverso flussi di comunicazione a ITMC).

Fasi del processo.

Il Processo Gestione Catalogo Applicazioni si articola nelle seguenti fasi :

- Inserimento/Aggiornamento dati;

- Segnalazione e Gestione Incongruenze.

## Input/output e fornitori/clienti del processo

Gli input del processo sono:

- Dati Appl. non IT

- Dati Applicazioni IT

- Dati di sicurezza

- Elenco Appl. MC

- Esigenza di creazione nuova Appl. IT

- Risorse da dismettere

- Segnalazioni incongruenze Appl. IT

- Segnalazioni incongruenze Appl. non IT

- Variazioni organizzative

Gli output del processo sono:

- Dati aggiornati nei Cataloghi "slave"

- Dati aggiornati nel Catalogo Applicazioni

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance del processo sono correlati ai KPI di seguito descritti, che sono attualmente in fase di implementazione.

I KPI del processo sono:

- Completezza delle informazioni gestite Grado di completezza delle informazioni gestite nel Catalogo Applicazioni rispetto ai valori attesi.

- Correttezza delle informazioni gestite Grado di correttezza delle informazioni gestite nel Catalogo Applicazioni rispetto ai valori attesi.

## Vincoli sul processo

Il processo fa riferimento alle indicazioni contenute nelle Policy referenziate nel cap.4.

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 9001

## Gestione Catalogo Applicazioni

### **Contesto del processo**



### **Flow del processo**



### **Attività del processo**

#### **01 / Richiesta creazione nuova Appl. IT**

Descrizione attività

Il Design, dopo aver concordato preventivamente con Architecture l'esigenza di creazione di una nuova Applicazione IT, compila la richiesta di creazione e la invia ad Archtecture per la relativa verifica.

Tale esigenza può essere rappresentata, ad esempio, a fronte :

- dell'avvio di un nuovo Progetto di Trasformazione che preveda la realizzazione di nuove Applicazioni;

- di iniziative rilevanti nell'ambito della Service Creation;

- di iniziative interne all'IT relative ad Applicazioni di supporto o all'evoluzione di piattaforme infrastrutturali.

La richiesta di creazione di una nuova Applicazione IT deve comprendere i dati caratteristici dell’Applicazione stessa. In particolare devono essere specificati tutti i dati obbligatori (quali : Perimetro, Dominio, Ambito Applicativo, Nome Applicazione, Stato, ecc.).

Input/output dell’attività

Input attività:

- Esigenza di creazione nuova Appl. IT

#### **02 / Verifica esigenza creazione nuova Appl. IT**

Descrizione attività

Architecture verifica l'effettiva validità dell'esigenza di creazione di una nuova Applicazione IT avvalendosi del supporto della funzione richiedente coinvolta.

Architecture, a seguito dell’esito della verifica, può compiere una delle seguenti azioni:

· Respingere la richiesta

· Chiudere (Validare) la richiesta

· Annullare la richiesta (termine processo)

L’azione effettuata da Architecture viene notificata, tramite e-mail automatica, al Design che ha, in precedenza, formalizzato la richiesta di inserimento.

Nel caso di “Richiesta Respinta” il Design torna ad essere l’owner nella gestione della richiesta stessa in quanto ha la possibilità di modificare la richiesta iniziale e sottoporla nuovamente ad Architecture o annullarla definitivamente determinando la fine del processo.

Con la chiusura della richiesta viene innescata la successiva attività di validazione ed inserimento dei dati nel Catalogo Applicazioni.

#### **03 / Verifica nel caso di esigenza non valida**

Descrizione attività

Architecture, nel caso di esigenza ritenuta non valida, verifica se respingere o annullare la richiesta.

#### **04 / Annullamento richiesta**

Descrizione attività

Nel caso di richiesta annullata, il processo termina.

#### **05 / Validazione e inserimento dati nuova Appl. IT**

Descrizione attività

Architecture effettua la validazione dei dati del ciclo di vita dell’Applicazione IT, proposti dal Design, per i quali ha la prerogativa di gestione sul Catalogo Applicazioni (ad esempio : Dominio, Ambito Applicativo, Nome, Stato, ecc.).

Architecture abilita inoltre in questa fase l’inserimento a Catalogo dei dati di dettaglio dell’Applicazione forniti dal Design in sede di richiesta (ad esempio : Cliente, Delivery Manager, Strutture Organizzative, Note, ecc.).

All’atto dell’inserimento della nuova Applicazione nel Catalogo, viene automaticamente associato ad essa un identificativo univoco (“Codice Applicazione”).

A seguito dell’inserimento iniziale di una nuova Applicazione nel Catalogo, i successivi aggiornamenti vengono effettuati attraverso le seguenti modalità alternative :

· Per i dati del ciclo di vita dell’Applicazione, il Design invia una richiesta di aggiornamento ad Architecture che ne verifica la validità e procede all’eventuale aggiornamento;

· Per i dati di dettaglio dell’Applicazione, il Design effettua autonomamente l’aggiornamento;

· Per alcune specifiche tipologie di dati (Elenco Applicazioni MC, Dati di sicurezza), Architecture acquisisce i relativi aggiornamenti da fonti esterne e li carica automaticamente nel Catalogo.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Dati aggiornati nel Catalogo Applicazioni

#### **06 / Richiesta agg. dati ciclo di vita Appl. IT**

Descrizione attività

Il Design effettua la richiesta di aggiornamento dati del ciclo di vita di un’Applicazione IT e la invia ad Architecture per la relativa verifica.

Tale esigenza può essere rappresentata, tipicamente, a fronte :

- di una variazione di Stato dell’Applicazione;

- di incongruenze rilevate, relative ai dati del ciclo di vita delle Applicazioni IT, nell’ambito del sottoprocesso Segnalazione e Gestione Incongruenze.

Se l’aggiornamento consiste nel porre un’Applicazione in stato “Dismessa”, il Design può compilare la relativa richiesta sul tool ITMC. In tutti i casi può comunque inviare la richiesta via e-mail.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Dati Applicazioni IT

- Incongruenze Appl.IT

- Risorse da dismettere

#### **07 / Verifica esigenza agg. dati ciclo di vita Appl. IT**

Descrizione attività

Architecture verifica l'effettiva validità dell'esigenza di aggiornamento dati del ciclo di vita di un’Applicazione IT avvalendosi del supporto della funzione richiedente coinvolta.

Nel caso particolare di richiesta di porre un’Applicazione in stato “Dismessa” o “Eliminata” deve essere verificato che tutti i Server associati risultino in uno dei seguenti stati : Consegnato; Assegnato; Scorta; Disponibile; In Dismissione. Di contro, gli stati dei Server che non abilitano la dismissione/eliminazione dell’Applicazione sono : Attivo; In Riparazione; Installato; In Trasferimento.

Architecture, a seguito dell’esito della verifica, può compiere una delle seguenti azioni:

· Respingere la richiesta

· Chiudere (Validare) la richiesta

L’azione effettuata da Architecture viene notificata, tramite e-mail automatica, al Design che ha, in precedenza, formalizzato la richiesta di aggiornamento.

Nel caso di “Richiesta Respinta” il Design torna ad essere l’owner nella gestione della richiesta stessa in quanto ha la possibilità di modificare la richiesta iniziale e sottoporla nuovamente ad Architecture.

Con la chiusura della richiesta viene innescata la successiva attività di aggiornamento dati del ciclo di vita di un’Applicazione IT.

#### **08 / Agg. dati ciclo di vita Appl. IT**

Descrizione attività

Architecture effettua l’aggiornamento dei dati del ciclo di vita dell’Applicazione IT, proposti dal Design, per i quali ha la prerogativa di gestione sul Catalogo Applicazioni (ad esempio : Dominio, Ambito Applicativo, Nome, Stato, ecc.).

Input/output dell’attività

Output attività:

- Dati aggiornati nel Catalogo Applicazioni

#### **09 / Agg. dati di dettaglio Appl. IT**

Descrizione attività

Il Design (o il Collaudo per i dati di competenza) effettua l’aggiornamento dei dati di dettaglio caratteristici di un’Applicazione IT.

L'aggiornamento è reso necessario a fronte di :

· variazioni intervenute nelle informazioni gestite;

· incongruenze rilevate, relative ai dati di dettaglio delle Applicazioni IT, nell’ambito del sottoprocesso Segnalazione e Gestione Incongruenze.

In questa fase Design si avvale della collaborazione degli altri ambiti funzionali IT coinvolti (Demand, Sw Development, Application Management ed IT Infrastructure) per il reperimento dei dati di competenza.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Dati Applicazioni IT

- Incongruenze Appl.IT

Output attività:

- Dati aggiornati nel Catalogo Applicazioni

#### **10 / Caricamento automatico dati**

Descrizione attività

Per alcune specifiche tipologie di dati, l’inserimento/aggiornamento nel Catalogo Applicazioni avviene con modalità automatiche sulla base delle informazioni ricevute attraverso opportuni flussi di comunicazione.

In particolare :

· Il Demand fornisce l’Elenco delle Applicazioni MC;

· Technical Security fornisce i dati di sicurezza relativi alle Applicazioni (tipologie di dati trattati, livello di criticità intrinseca, dati sui profili di sicurezza, ecc.) gestiti sul tool GRC-SEC.

Architecture acquisisce i flussi di comunicazione relativi ed importa in automatico le informazioni ricevute nel Catalogo Applicazioni.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Dati di sicurezza

- Elenco Appl. MC

Output attività:

- Dati aggiornati nel Catalogo Applicazioni

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- GRC-SEC Piattaforma GRC per la gestione degli aspetti di Governance Risk Compliance del gruppo Telecom italia. Implementa i principali processi T.S. (es. VCI, BSA, ecc.) e le principali basi dati ad essi sottesi (es. Catalogo TS).<br>TI 00102583

#### **11 / Inserimento / Aggiornamento dati Appl. non IT**

Descrizione attività

a) Il Cliente effettua l’inserimento a Catalogo di una nuova Applicazione non IT, attraverso la valorizzazione dei dati di base (quali ad esempio : Perimetro, Dominio, Ambito Applicativo, Nome, Stato, Design di riferimento, ecc.) e dei relativi dati di dettaglio (quali ad esempio : Cliente, Delivery Manager, Strutture Organizzative, Note, ecc.)..

L'inserimento viene effettuato ogni qualvolta sia stata individuata l’esigenza di creazione di un nuovo oggetto.

All’atto dell’inserimento della nuova Applicazione nel Catalogo Applicazioni, viene automaticamente associato ad essa un identificativo univoco (“Codice Applicazione”).

In questa fase devono essere valorizzati tutti i campi obbligatori.

b) Il Cliente effettua l’aggiornamento dei dati di base e di dettaglio caratteristici di un’Applicazione non IT.

L'aggiornamento è reso necessario ogni qualvolta ci sia un'esigenza di aggiornamento delle informazioni e/o incongruenze da sanare.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Dati Appl. non IT

- Incongruenze Appl. non IT

Output attività:

- Dati aggiornati nel Catalogo Applicazioni

#### **12 / Propagazione dati su Cataloghi "slave"**

Descrizione attività

A seguito degli aggiornamenti effettuati sul Catalogo Applicazioni e con periodicità definita, Architecture attiva i flussi di propagazione dei dati sui Cataloghi “slave” che utilizzano l’anagrafica delle Applicazioni (ad es. : InfoDelivery, GRC-SEC, Inventory Management, SAMC, Remedy, ecc.), al fine di garantire che le informazioni sugli Asset (Applicazioni) siano sistematicamente allineate e coerenti.

A livello architetturale è prevista la predisposizione di “viste” Oracle per ciascun tool destinatario dei dati, aggiornate in tempo reale. Ciascun tool destinatario stabilisce la frequenza di allineamento in base alle proprie esigenze di servizio.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Dati aggiornati nel Catalogo Applicazioni

Output attività:

- Cataloghi "slave"

- Dati aggiornati nei Cataloghi "slave"

#### **13 / Visualizzazione e Reporting**

Descrizione attività

In riferimento ai dati presenti nel Catalogo Applicazioni, gli utenti (ed in particolare Architecture e Design) possono produrre delle Liste e dei Report.

Le Liste disponibili sono :

· Lista delle Applicazioni, comprendente l’elenco delle Applicazioni per Dominio, Ambito Applicativo, struttura organizzativa, ecc.

· Lista dell’Hardware, comprendente l’elenco dei server per Applicazione nonché i principali dati associati a ciascuno di essi (Host Name, IP Address, ecc.). I dati relativi agli Asset HW associati alle Applicazioni sono importati real time dal sistema di Inventory Management.

· Lista delle Licenze Software, comprendente l’elenco delle licenze software associate all’Applicazione con i relativi dati associati (Produttore, Prodotto, Licenza, ecc.). Le informazioni relative alle licenze software associate alle Applicazioni sono importate dal tool SAMC con frequenza settimanale.

I Report disponibili sono suddivisi in due macroviste :

· Ambiti Applicativi

· Strutture IT

Input/output dell’attività

Input attività:

- Dati aggiornati nel Catalogo Applicazioni

Output attività:

- Liste e Report Applicazioni

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- INVENTORY MANAGEMENT Sistema per la catalogazione/gestione dei sistemi HW di Telecom Italia S.p.A<br>SI 00002223

- SAMC Sistema per la centralizzazione della gestione dei contratti, licenze SW e dati di consistenza del software installato favorendo la conoscenza e la valorizzazione degli asset aziendali<br>

#### **14 / Presidio Qualità del dato**

Descrizione attività

Design effettua in maniera sistematica un presidio sulla Qualità dei dati presenti nel Catalogo Applicazioni individuando eventuali incongruenze e/o disallineamenti che vengono poi verificati nell’ambito dell’attività Verifica incongruenze Applicazioni IT.

Nell’ambito di tale presidio il Design :

· Effettua controlli di completezza e congruenza delle informazioni censite;

· Utilizza le Liste disponibili (Hardware e Licenze Software) per indirizzare controlli di coerenza tra lo stato delle Applicazioni e i relativi asset associati;

· Si accerta in modo puntuale del tempestivo aggiornamento delle informazioni laddove intervengano cambiamenti. In particolare verifica la congruenza dei dati relativi ai riferimenti progettuali referenziati (delivery manager, responsabili di struttura, referenti operativi) nel caso in cui siano intervenute variazioni organizzative;

· Verifica l’effettivo accadimento di particolari eventi, tracciati sul Catalogo Applicazioni, come ad es. la data di prevista dismissione di un’Applicazione.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Dati aggiornati nel Catalogo Applicazioni

- Liste e Report Applicazioni

- Variazioni organizzative

#### **15 / Verifica sulla congruenza dati**

Descrizione attività

Architecture effettua delle verifiche occasionali (anche eventualmente su richiesta di Funzioni IT interessate), tipicamente di tipo massivo, sulla congruenza dei dati presenti nel Catalogo Applicazioni e segnala le eventuali incongruenze rilevate al Design per i controlli di competenza e la conseguente gestione.

A titolo esemplificativo tali verifiche possono riguardare :

· la congruenza tra Stato delle Applicazioni e hw/sw associato;

· la congruenza tra Perimetro delle Applicazioni e strutture organizzative associate

Input/output dell’attività

Output attività:

- Segnalazioni incongruenze Appl. IT

#### **16 / Verifica incongruenze Appl. IT**

Descrizione attività

Design verifica le segnalazioni di incongruenze riscontrate relativamente alle Applicazioni IT provenienti :

· Dall’attività Presidio Qualità del dato

· Da Architecture nell’ambito dell’attività Verifica a campione sulla congruenza dati

· Dalle Funzioni IT utenti del Catalogo Applicazioni

Input/output dell’attività

Input attività:

- Segnalazioni incongruenze Appl. IT

#### **17 / Attivazione agg. dati Appl. IT**

Descrizione attività

A seguito della verifica, se l’incongruenza risulta confermata, Design attiva l'aggiornamento delle informazioni coinvolte.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Incongruenze Appl.IT

#### **18 / Conclusione verifica su Appl. IT**

Descrizione attività

A seguito della verifica, se l’incongruenza non risulta confermata, il processo termina.

#### **19 / Verifica incongruenze Appl. non IT**

Descrizione attività

Il Cliente verifica le segnalazioni di incongruenze riscontrate relativamente alle Applicazioni non IT.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Segnalazioni incongruenze Appl. non IT

#### **20 / Attivazione agg. dati Appl.non IT**

Descrizione attività

A seguito della verifica, se l’incongruenza risulta confermata, il Cliente attiva l'aggiornamento delle informazioni coinvolte.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Incongruenze Appl. non IT

#### **21 / Conclusione verifica su Appl. non IT**

Descrizione attività

A seguito della verifica, se l’incongruenza non risulta confermata, il processo termina.

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

| **Ruoli (Job)** |  |  |  |  |  |  |  |  | **PROJECT MANAGEMENT** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruoli logici** | **IT DEMAND REQUIREMENT ENGINEER** | **IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER** | **IT OPERATIONS ENGINEER** | **IT REQUIREMENT ENGINEER** | **IT SOFTWARE ENGINEER** | **IT SYSTEM ARCHITECT** | **IT TESTING ENGINEER** | **IT SECURITY ENGINEER** |  | **Telecom Italia** |
| **Strutture** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** | **DP.TPP** |  |
| **01 Richiesta creazione nuova Appl. IT** | **R** | **R** | **C** | **R A** | **C** | **R** | **C** |  |  |  |
| **02 Verifica esigenza creazione nuova Appl. IT** |  |  |  | **C** |  | **R A** |  |  |  |  |
| **03 Verifica nel caso di esigenza non valida** |  |  |  |  |  | **R A** |  |  |  |  |
| **04 Annullamento richiesta** |  |  |  |  |  | **R A** |  |  |  |  |
| **05 Validazione e inserimento dati nuova Appl. IT** |  |  |  |  |  | **R A** |  |  |  |  |
| **06 Richiesta agg. dati ciclo di vita Appl. IT** | **R** | **R** | **C** | **R A** | **C** | **R** | **C** |  |  |  |
| **07 Verifica esigenza agg. dati ciclo di vita Appl. IT** |  |  |  | **C** |  | **R A** |  |  |  |  |
| **08 Agg. dati ciclo di vita Appl. IT** |  |  |  |  |  | **R A** |  |  |  |  |
| **09 Agg. dati di dettaglio Appl. IT** | **R** | **R** | **C** | **R A** | **C** | **R** | **R** |  |  |  |
| **10 Caricamento automatico dati** |  |  |  |  |  | **R A** |  | **R** | **R** |  |
| **11 Inserimento / Aggiornamento dati Appl. non IT** |  |  |  |  |  | **I** |  |  |  | **R A** |
| **12 Propagazione dati su Cataloghi "slave"** | **I** | **I** | **I** | **I** | **I** | **R A** | **I** | **I** |  |  |
| **13 Visualizzazione e Reporting** |  | **I** | **I** | **R** | **I** | **R A** | **I** | **I** |  | **I** |
| **14 Presidio Qualità del dato** | **R** | **R** | **C** | **R A** | **C** | **R** | **C** | **C** |  |  |
| **15 Verifica sulla congruenza dati** |  |  |  |  |  | **R A** |  |  |  |  |
| **16 Verifica incongruenze Appl. IT** | **R** | **R** | **C** | **R A** | **C** | **R** | **C** | **C** |  |  |
| **17 Attivazione agg. dati Appl. IT** |  |  |  | **R A** |  |  |  |  |  |  |
| **18 Conclusione verifica su Appl. IT** |  |  |  | **R A** |  |  |  |  |  |  |
| **19 Verifica incongruenze Appl. non IT** |  |  |  |  |  | **I** |  |  |  | **R A** |
| **20 Attivazione agg. dati Appl.non IT** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **R A** |
| **21 Conclusione verifica su Appl. non IT** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **R A** |

**\*Ruolo logico / Strutture organizzative**

**IT DEMAND REQUIREMENT ENGINEER**

- DP.BC BUSINESS & CONSUMER

- DP.BF EX BUSINESS & FRAUD

- DP.SF SUPPORT FUNCTIONS

- DP.TW TECHNOLOGY & WHOLESALE

- TS.IRM ICT RISK MANAGEMENT

- TS.SE SECURITY ENGINEERING

**IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER**

- A.PAI PLATFORMS ARCHITECT.&INFRAST.ENGINEERING

- 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

**IT OPERATIONS ENGINEER**

- 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

- TS.SA SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

**IT REQUIREMENT ENGINEER**

- 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

- TS.SE SECURITY ENGINEERING

**IT SOFTWARE ENGINEER**

- 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

- TS.SE SECURITY ENGINEERING

**IT SYSTEM ARCHITECT**

- 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

**IT TESTING ENGINEER**

- ADM.AE ANALYTICS & ESS

- ADM.D EX DATAWAREHOUSE

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- TS.SE SECURITY ENGINEERING

**IT SECURITY ENGINEER**

- TS.IRM.CD CONTROLLI IN FASE DI DELIVERY

- TS.IRM.MPR MONIT. PIANI DI TRATTAMENTO DEL RISCHIO

- TS.IRM.PS PROFILO DI SICUREZZA

- TS.IRM.PSS PROGRAMMA STRUTTURATO DI SICUREZZA

- TS.IRM.TP TECHNICAL PROCEDURES

# GLOSSARIO

ITMC: IT Master Catalog

MC: Mission Critical

TI: Telecom Italia

TI.IT: Telecom Italia Information Technology

# ALLEGATI

ALLEGATO 1 "Attributi dell'entità Applicazione" : [LINK](https://sdit.telecomitalia.local/Sistema%20Integrato%20TIIT/Gestione%20Catalogo%20Applicazioni%20-%20Allegato%201.doc)