|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Gestione dei Problemi IT | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | IT.E.Process & Procedures Design | Paola Celletti |
| VERIFICATO: | IT.O. Application Management  IT.D. Customer Engagement  IT.D. Data Analytics  IT.D. Digital Services Delivery Platforms  IT.O. Service Management  IT.O. End User Computing  T.SN. Control Room & Technical Management  T.SN.SP. Rete Dati di Gruppo  SEC.IT. Security Application Management  IT.E. Process & Procedures Design  T.PSC. Process & Procedures Design  HRO.OP. Business Process Framework  IT.E. Process & Procedures Design | Alberto Pisani  Gianni Canal  Michele Vecchione  Marco Daccò  Gabriella D'Elia  Maurizio Salvi  Alberto Chiesa  Vincenzo Broccoli  Giancarlo Avaltroni  Ivo Della Valle  Paolo Ravera  Giampiero Camporesi  Giampiero Mucci |
| APPROVATO: | IT.Service Operations  IT.Digital Service Solution  T.Service & Network Management | Luca Tommasi  Simone De Rose  Fabrizio Silvestri |
| 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 a seguito della modellazione del processo in esame nella piattaforma di Business Process Management "Tommy".  Il documento sostituisce la procedura "2015 - 00110 Gestione dei Problemi" del 06/05/2015 (Codice TIIT: TIIT\_SGI\_PRO\_P106). | 18/11/2016 |
| 2 | Seconda emissione.  Il documento sostituisce la procedura "2016 - 00196 Gestione dei Problemi" del 18/11/2016 (Codice TIIT: TIIT\_SGI\_PRO\_P106).  Rispetto alla versione precedente sono stati effettuati gli adeguamenti alla attuale struttura organizzativa TIM. | 12/01/2018 |

**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 8](#_Toc256000008)

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

[5.6. Gestione dei Problemi 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 / Analisi e Classificazione Problema 12](#_Toc256000014)

[5.6.3.2. 02 / Soluzione temporanea (workaround) 13](#_Toc256000015)

[5.6.3.3. 03 / Individuazione soluzione definitiva 14](#_Toc256000016)

[5.6.3.4. 04 / Apertura RFC 15](#_Toc256000017)

[5.6.3.5. 05 / Implementazione soluzione definitiva 16](#_Toc256000018)

[5.6.3.6. 06 / Chiusura del Problema 16](#_Toc256000019)

[5.6.3.7. 07 / Revisione problemi importanti 16](#_Toc256000020)

[5.6.3.8. 08 / Elaborazione statistiche di Servizio 17](#_Toc256000021)

[5.6.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 18](#_Toc256000022)

[5.6.5. Ruoli 19](#_Toc256000023)

[5.6.6. Ruoli logici 20](#_Toc256000024)

[5.6.7. KPI 21](#_Toc256000025)

[5.6.8. Controlli di Compliance 22](#_Toc256000026)

[5.6.9. Sistemi IT 23](#_Toc256000027)

[6. GLOSSARIO 24](#_Toc256000028)

# PREMESSA

La presente Procedura Operativa descrive il processo di "Gestione dei Problemi" nell'ambito dei servizi di Information Technology.

Il documento sostituisce la procedura "2016 - 00196 Gestione dei Problemi", v.1 del 18/11/2016 (Codice TIIT: TIIT\_SGI\_PRO\_P106), che risulta, pertanto, superata.

Rispetto alla versione precedente sono stati effettuati gli adeguamenti alla attuale struttura organizzativa TIM.

In caso di problema correlato ad un "Incidente con Disservizio" sono condotte, parallelamente, le attività previste dalla Procedura Operativa " Analisi Incidenti con Disservizio" (Cod. 2017 - 00123).

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

# DESTINATARI

La presente Procedura Operativa si rivolge alle funzioni Information Technology, Technology (per quanto inerente alla funzione di "Control Room & Technical Management", alle funzioni di "Data Center Nord" e "Data Center Centro Sud" ed alla funzione "Rete Dati di Gruppo") e Security (per quanto inerente alla funzione "Security Application Management") di TIM, che, nell'ambito delle proprie competenze specifiche, operano a vario titolo per la gestione dei problemi applicativi ed infrastrutturali.

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il processo si colloca nel Business Process Framework ETOM in:

1. L0 - Operations
2. L1 - Assurance

Lo scopo della presente Procedura Operativa è di definire la sequenza di attività e le responsabilità per la Gestione dei Problemi nell'ambito dei servizi di information technology (rif. IT\_SGI\_CAT\_002 Catalogo Servizi IT).

La Gestione dei Problemi ha l'obiettivo di individuare la causa di un Incidente e gestire tutto il ciclo di vita dei problemi. La **Gestione dei Problemi** deve inoltre prevenire i problemi e i relativi Incidenti, cercando di ridurre i casi di incidenti ricorrenti con miglioramento del servizio erogato. Vengono inserite in questo processo tutte le attività volte ad identificare e correggere gli incidenti o, quando questo non sia possibile, a fornire soluzioni temporanee (workaround) da sostituire successivamente con soluzioni definitive.

La Gestione dei Problemi, oltre a dover mantenere una storia sulla soluzione del problema e sugli interventi effettuati, utilizza la base dati che contiene le informazioni relative agli errori conosciuti (Known error) che viene aggiornata ogni volta che si propone una soluzione per risolvere un Incidente, evidenziando se è di natura temporanea (workaround).

Rientrano nel campo di applicabilità della procedura di Gestione dei Problemi i servizi informatici erogati dalle funzioni Information Technology, Technology e Security di TIM (per il dettaglio fare riferimento alle funzioni elencate in "Destinatari").

Non rientrano nel campo di applicabilità della procedura problemi su ambiti applicativi, infrastrutturali o di servizio non in carico alle funzioni sopra menzionate.

# RIFERIMENTI

[1] Cod. 2016-00073 - Gestione della Configurazione IT

[2] Cod. 2016-00084 - Gestione dei Cambiamenti IT

[3] Cod. 2016-00015 - Service Management

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

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

[6] Cod. 2017-00123 - Analisi Incidenti con Disservizio

[7] Cod. 2016-00158 - Indisponibilità Applicazioni

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

[9] IT\_SGI\_CAT\_002 - Catalogo Servizi IT

[10] IT\_SGI\_TMP\_RFC - Template RFC

[11] IT\_SGI\_TMP\_RIN - Template Registro Incidenti di Servizio IT (Sheet Problem)

[12] IT\_SGI\_TMP\_SP - Template Scheda Problem IT

[13] Cod. 2017-00121 - Politica di Asset Inventory per la gestione della sicurezza delle informazioni

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

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

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

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

I documenti con codice IT\_SGI\_TMP costituiscono i template che possono essere utilizzati durante l'esecuzione del processo.

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 di Gestione dei Problemi IT descrive le attività di analisi e prioritizzazione del problema, la definizione di una soluzione temporanea (workaround) o di una soluzione definitiva, l’eventuale apertura di una Request For Change (RFC), l’implementazione della soluzione e chiusura del problema, nonché le attività periodiche di revisione dei problemi più importanti e di elaborazioni statistiche di servizio.

Nell'esecuzione del processo sono utilizzati il CMDB, il KEDB ed il sito sherepoint "Incident & Problem" che sono componenti applicative del sistema Kiasso.

## Input/output del processo

Gli input del processo sono:

- Problema

- Registro degli Incidenti di Servizio

- Ticket Malfunzionamento/Reclamo/Disservizio

Gli output del processo sono:

- Incidente con Disservizio

- RFC

- Soluzione Strutturale

- Workaround

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance sono:

Gli obiettivi di performance misurati riguardano il miglioramento (aumento percentuale dei problem chiusi) dello stato del problem e l'aumento della percentuale di incident con associata l'analisi della root cause.

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

- Incidenti con Disservizio - stato Problem

- Percentuale Incident con root cause

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 20000

## Controlli di Compliance del processo

Non ci sono controlli di Compliance associati al processo.

## Gestione dei Problemi IT

### Contesto del processo



### Flow del processo



### Attività del processo

#### **01 / Analisi e Classificazione Problema**

Descrizione attività

Il Gruppo Risolutore di competenza provvede ad avviare l’analisi del problema sulla base delle informazioni, presenti sul sistema di Trouble Ticketing aziendale o nel Registro degli Incidenti di Servizio, relative all’incidente cui è correlato il problema in analisi.

Il Problema dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

* Un identificativo univoco
* Una descrizione del disservizio provocato
* Un assegnatario (normalmente il Service Owner o suo Delegato)
* Il/i servizio/i impattato/i (\*)
* Il contesto in cui si è verificato (Cliente, area del Business, Applicazioni)
* La severità/gravità del Problema
* Uno stato (aperto, preso in carico, etc.)
* Una data di apertura (e, in conclusione, una data di chiusura)
* Eventuali riferimenti a ticket di segnalazione del malfunzionamento/disservizio/Incidente

(\*) generalmente nel Trouble Ticket il campo “servizio impattato” contiene la funzionalità dell’applicazione (es.: attivazioni linee, servizio di post vendita, etc.); il servizio IT (es.: il servizio di Job Scheduling erogato da Application Management) è trattato di norma in altro file (es.: Registro degli Incidenti di Servizio).

Per quanto riguarda la classificazione e l’assegnazione della priorità all’analisi dei Problemi contemporanei valgono le stesse regole previste per la gestione delle richieste di servizio (cfr. "Gestione Operativa dei Servizi IT"), coerentemente con quanto regolato dagli accordi in essere. I Problemi correlati ai "Major Incident" (cfr. "Gestione degli Incidenti IT") hanno, comunque, priorità massima.

Per l'analisi di dettaglio del problema il Gruppo Risolutore si avvale del supporto del Known Error Data Base (KEDB) e dei dati di contesto contenuti nel CMDB, ad esempio, informazioni su:

* Applicazione/i coinvolta/e
* Ticket
* Contratti (Livelli di Servizio).

Il Gruppo Risolutore, a seconda della natura del problema:

* accede alle informazioni sui Configuration Item (CI) attualmente in errore;
* individua la soluzione definitiva;
* valuta se è il caso di applicare una soluzione temporanea in attesa di quella definitiva;
* reindirizza il ticket ad altri gruppi di risoluzione o a enti di competenza oppure li coinvolge direttamente per la risoluzione.

Nel caso di problema correlato ad un "Incidente con Disservizio" si effettua, contemporaneamente, quanto indicato nella Procedura Operativa “Analisi Incidenti con Disservizio” (Cod.: 2017 - 00123) per le relative attività di gestione e monitoraggio centralizzato.

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

- GRUPPO RISOLUTORE (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- CMDB : Configuration Management Data Base - è un DB virtuale federato dei DB aziendali e rappresenta l'insieme delle informazioni sul contesto operativo che supportano prevalentemente l'attività di analisi e sono, dunque, utili a poter gestire un incidente. Sono ad esempio informazioni relative alle Applicazioni coinvolte, ai Ticket correlati, ai Piani di Rilascio ed agli esiti del rilascio, al Catalogo dei Servizi IT ed ai contratti (Livelli di Servizio).

- KEDB Known Error Data Base - rappresenta l'elenco degli errori noti che hanno una soluzione già individuata

- Problema

- Registro degli Incidenti di Servizio

- Ticket Malfunzionamento/Reclamo/Disservizio

Output attività:

- Incident & Problem : Sito Sharepoint della funzione E2E Performance Monitoring per la registrazione e monitoraggio degli "Incidenti con Disservizio" e dei Problem correlati presente all'indirizzo

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

- Incidente con Disservizio

Processi aziendali in output all'attività

- Analisi Incidenti con Disservizio

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

- KIASSO

#### **02 / Soluzione temporanea (workaround)**

Descrizione attività

Il Gruppo Risolutore, se è il caso o se è richiesto esplicitamente, individua una soluzione temporanea (ad esempio un workaround) per accelerare i tempi di ripristino della/del funzionalità/servizio impattata/o. Se il problema è dovuto ad una anomalia SW si attiva quanto riportato in "Gestione delle Anomalie SW in Esercizio".

Il Service Owner di competenza, o suo delegato, indirizza le azioni necessarie per ripristinare velocemente il servizio con la soluzione temporanea. Il Gruppo Risolutore apre un record di errore conosciuto (Known Error) in cui riporterà i riferimenti al Problema che lo ha generato e la descrizione del workaround da applicare. Il Workaround è inoltrato immediatamente alla “Gestione degli Incidenti IT” per l’effettuazione dell’intervento.

Nel caso di associazione ad un "Major Incident" ne viene data comunicazione anche al Service Manager, ed a Revenue Assurance nel caso in cui ci siano anche impatti sui ricavi di TIM.

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

- IT SERVICE OWNER (A e R)

- GRUPPO RISOLUTORE (R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- KEDB Known Error Data Base - rappresenta l'elenco degli errori noti che hanno una soluzione già individuata

- Problema

- Workaround

Processi aziendali in output all'attività

- Service Management

- Gestione degli Incidenti IT

- Gestione Anomalie SW in Esercizio

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

- KIASSO

#### **03 / Individuazione soluzione definitiva**

Descrizione attività

Il Gruppo Risolutore individua la soluzione definitiva, coinvolgendo, eventualmente, altri gruppi di risoluzione o altri enti di competenza, tipicamente le funzioni di Design di competenza delle applicazioni/infrastrutture coinvolte dalla soluzione.

Nel caso il problema sia dovuto ad anomalia SW si attiva quanto riportato in "Gestione delle Anomalie SW in Esercizio".

Il Service Owner di competenza, o suo delegato, verifica settimanalmente i problem aperti e conferma la soluzione strutturale individuata.

Nel caso di associazione ad un "Major Incident" il Gruppo Risolutore comunica al Service Manager, ed a Revenue Assurance nel caso ci siano impatti sui ricavi di TIM, la soluzione strutturale per opportuna verifica degli impatti sul business.

Il Gruppo Risolutore aggiorna il KEDB nel caso in cui risolve definitivamente un precedente workaround.

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

- IT SERVICE OWNER (A e R)

- GRUPPO RISOLUTORE (R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- KEDB Known Error Data Base - rappresenta l'elenco degli errori noti che hanno una soluzione già individuata

- Problema

- Soluzione Strutturale

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione Anomalie SW in Esercizio

- Service Management

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

- KIASSO

#### **04 / Apertura RFC**

Descrizione attività

Nel caso in cui sia necessario un cambiamento per risolvere il problema, e se l’entità del cambiamento è tale da non poter rientrare nel budget gestito dal Service Owner, il Gruppo Risolutore, su richiesta del Service Owner pertinente, apre una Request for Change (RFC), indirizzandola al processo di Gestione dei Cambiamenti IT. Il Problema dovrà avere il link con la RFC associata (tipicamente è il caso di soluzione strutturale che può comportare cambiamenti di una certa rilevanza alle applicazioni/infrastrutture coinvolte nel servizio).

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

- IT SERVICE OWNER (A)

- GRUPPO RISOLUTORE (R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- RFC

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione dei Cambiamenti IT

#### **05 / Implementazione soluzione definitiva**

Descrizione attività

Il Gruppo Risolutore implementa la soluzione definitiva. Nel caso sia stata richiesta una RFC rimane in attesa del completamento di quest’ultima.

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

- GRUPPO RISOLUTORE (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Scheda RIL

- Soluzione Strutturale

#### **06 / Chiusura del Problema**

Descrizione attività

Una volta rimossa la causa del disservizio in modo definitivo il Problema viene chiuso. Il Problema che ha associata una RFC potrà essere chiuso solo quando anche questa è stata implementata con successo. Viene aggiornato il Problem inserendo l’intervento effettuato per risolverne la causa.

Il Gruppo Risolutore aggiorna il KEDB nel caso in cui la soluzione risolve in modo definitivo un precedente workaround.

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

- GRUPPO RISOLUTORE (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Soluzione Strutturale

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione degli Incidenti IT

#### **07 / Revisione problemi importanti**

Descrizione attività

A valle della risoluzione di un problema importante, ovvero significativo dal punto di vista implementativo o correlato a incidente di sicurezza, viene valutato se è necessaria una revisione della soluzione adottata e se analizzare la causa con il personale coinvolto nel processo risolutivo. Va garantita almeno una revisione semestrale sui casi più significativi.

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

- IT SERVICE OWNER (A e R)

#### **08 / Elaborazione statistiche di Servizio**

Descrizione attività

Il Service Owner, con la collaborazione dei referenti del Gruppo Risolutore di competenza, colleziona dati relativi a volumi e tempi, con la finalità di rappresentare l’andamento del servizio.

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

- IT SERVICE OWNER (A e R)

### Matrice RACI delle attività/attori del processo

| Ruoli (Job) |  |  | PRODUCTION & DATA ENGINEER | REQUIREMENT ENGINEER |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ruoli logici | **GRUPPO RISOLUTORE** | **IT SERVICE OWNER** |  |  |
| Strutture | **Vedi par. 5.6.6** | **Vedi par. 5.6.6** | **PSG.IT.O.S** | **AFC.PC.DR.BC** |
| 01 Analisi e Classificazione Problema | R A |  |  |  |
| 02 Soluzione temporanea (workaround) | R | R A | I | I |
| 03 Individuazione soluzione definitiva | R | R A | I | I |
| 04 Apertura RFC | R | A |  |  |
| 05 Implementazione soluzione definitiva | R A | C |  |  |
| 06 Chiusura del Problema | R A | I |  |  |
| 07 Revisione problemi importanti | C | R A |  |  |
| 08 Elaborazione statistiche di Servizio | C | R A |  |  |

### Ruoli

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrizione | Sigla aziendale ruolo |
| REQUIREMENT ENGINEER | 52813023\_INFORMATION TECHNOLOGY\_INFRASTRUCTURE LIFECYCLE MNGT\_APPLICAZIONI INFORMATICHE\_REQUIREMENT ENGINEER | AFC.PC.DR.BC |
| PRODUCTION & DATA ENGINEER | 52816905\_INFORMATION TECHNOLOGY\_OPERATIONS SUPPORT & READINESS\_APPLICAZIONI INFORMATICHE\_PRODUCTION & DATA ENGINEER | PSG.IT.O.S |

### Ruoli logici

GRUPPO RISOLUTORE:

Chiunque sia addetto alla gestione delle richieste di servizio, organizzato tipicamente in funzione delle diverse tipologie di servizi/applicazioni.

- 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

- IT.O.S SERVICE MANAGEMENT

- IT.S.ER ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- IT.S.S SELL TO DELIVERY

- IT.S.U USAGE TO CASH

- SEC.CS.SOC SECURITY OPERATIONS CENTER

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING

- T.PQ.OSS.AM APPLICATION MANAGEMENT OSS

- T.PQ.OSS.DDA DESIGN & DEVELOP.ASSURANCE & JOB MANGEM.

- T.PQ.OSS.DDC DESIGN & DEVELOP.CREATION & FULFILLMENT

- T.PQ.OSS.DDW DESIGN & DEVELOPMENT WHOLESALE

- T.SN.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

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

- T.SN.DC/N DATA CENTER NORD

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

IT SERVICE OWNER:

Responsabile del Servizio “di Ambito” in Esercizio, ossia chi risponde dell’erogazione di un Servizio in modo verticale.

- 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

### KPI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Titolo** | **Codice** | **Algoritmo** | **Descrizione** |
| Incidenti con Disservizio - stato Problem |  | X% = Numero di Incident con Disservizio con Problem associato in stato Aperto\*100/ Numero di Incident con Disservizio con Problem associato;  X% = Numero di Incident con Disservizio con Problem associato in stato Chiuso\*100/ Numero di Incident con Disservizio con Problem associato; | il KPI Indica per gli Incidenti con Disservizio la percentuale di Problem in stato "aperto" e la percentuale di Problem in stato "chiuso". |
| Percentuale Incident con root cause |  | X% = Numero di Incident con root cause associata\*100 / Numero di Incident | Il KPI indica la percentuale di Incident che hanno una root cause (problem) associata |

### Controlli di Compliance

Non ci sono controlli di Compliance associati al processo.

### Sistemi IT

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrizione | Codice sistema |
| KIASSO | Sistema per il calcolo e lo stoccaggio dei KPI e degli indicatori aziendali per Service operation |  |
| 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 |

# GLOSSARIO

**AM**

Application Management

**CR**

Control Room

**MC**

Mission Critical

**MI**

Major Incident

**SDI**

Sistema Documentale Integrato

**IT**

Information Technology