|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Gestione dei Rilasci IT | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | PSG.IT.E.PPD | A. Adriani |
| VERIFICATO: | PSG.IT.O  PSG.IT.C  PSG.IT.S  T.SN.CT  SEC.IT.A  PSG.IT.E.PPD  HRO.OP.BPF | L. Tommasi  S. De Rose  C. D’Acierno  A. Chiesa  G. Avaltroni  G. Mucci  G. Camporesi |
| APPROVATO: | PSG.IT  SEC.IT  T.SN | R. Zizza  M. Fausti  F. Silvestri |
| N° allegati: | 1 |  |
| *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.  Rispetto alla versione precedente è stato aggiornato il diagramma di flusso separando le attività per le quali esistono accountability diverse in funzione dell’ambito e sono stati utilizzati i Ruoli standard del Gruppo.  Sostituisce il documento TIIT\_SGI\_PRO\_P112 v1 2015 del 17/04/2015. Tutte le precedenti versioni e documentazioni di riferimento sono reperibili sullo SDI di TIIT (consultabile sulla intranet TIIT alla voce SDIP). | 20/01/2017 |
| 2 | Seconda emissione. Revisione ruoli e strutture organizzative (perimetrazione IT) a seguito riorganizzazione aziendale. | 10/01/2018 |

**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 del processo 6](#_Toc256000006)

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

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

[5.5. Controlli di Compliance del processo 8](#_Toc256000009)

[5.6. Gestione dei Rilasci IT 9](#_Toc256000010)

[5.6.1. Contesto del processo 9](#_Toc256000011)

[5.6.2. Flow del processo 10](#_Toc256000012)

[5.6.3. Attività del processo 11](#_Toc256000013)

[5.6.3.1. 01 / Selezionare ambito 11](#_Toc256000014)

[5.6.3.2. 03 / Predisporre pianificazione di dettaglio per rilasci di prodotti software 11](#_Toc256000015)

[5.6.3.3. 04 / Predisporre pianificazione di dettaglio per rilasci di implementazione di un Servizio 11](#_Toc256000016)

[5.6.3.4. 05 / Armonizzare le esigenze 12](#_Toc256000017)

[5.6.3.5. 06 / Verificare le conflittualità 12](#_Toc256000018)

[5.6.3.6. 07 / Predisporre schedulazione definitiva dei rilasci di prodotti software 13](#_Toc256000019)

[5.6.3.7. 08 / Predisporre schedulazione definitiva per rilasci di implementazione di un Servizio 13](#_Toc256000020)

[5.6.3.8. 09 / Recepire feedback al piano dei rilasci 13](#_Toc256000021)

[5.6.3.9. 10 / Condividere il piano dei rilasci 14](#_Toc256000022)

[5.6.3.10. 12 / Preparare i rilasci 14](#_Toc256000023)

[5.6.3.11. 14 / Implementare la soluzione in ambiente di produzione 15](#_Toc256000024)

[5.6.3.12. 15 / Effettuare interventi tecnici 16](#_Toc256000025)

[5.6.3.13. 16 / Monitorare lo stato di avanzamento degli interventi tecnici 16](#_Toc256000026)

[5.6.3.14. 17 / Valutare esigenze di ulteriori interventi per il rilascio del prodotto 16](#_Toc256000027)

[5.6.3.15. 18 / Valutare esigenza di ulteriori interventi per il rilascio del Servizio 17](#_Toc256000028)

[5.6.3.16. 19 / Verificare esiti 17](#_Toc256000029)

[5.6.3.17. 20 / Eseguire rollback 18](#_Toc256000030)

[5.6.3.18. 21 / Notificare esiti 18](#_Toc256000031)

[5.6.3.19. 22 / Elaborare statistiche di servizio 19](#_Toc256000032)

[5.6.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 20](#_Toc256000033)

[5.6.5. Ruoli logici 22](#_Toc256000034)

[5.6.6. KPI 24](#_Toc256000035)

[5.6.7. Controlli di Compliance 25](#_Toc256000036)

[5.6.8. Sistemi IT 26](#_Toc256000037)

[6. ALLEGATI 26](#_Toc256000038)

# PREMESSA

Il rilascio di prodotti software in esercizio può comportare impatti più o meno consistenti nell’ ambiente di produzione in funzione dei cambiamenti e della loro portata. Ulteriore criticità può derivare dal fatto che talvolta risulta necessario effettuare più rilasci contemporaneamente.

Nell’ottica di salvaguardare le esigenze di erogazione di un servizio nuovo o modificato nonchè quelle di fruibilità continuativa dell’Applicazione da parte degli Utenti il processo prevede che le varie attività si svolgano in modo coordinato, secondo piani condivisi ed autorizzati dalle Linee Richiedenti ed in modo tale da limitare al minimo indispensabile l’eventuale interruzione del servizio

I rilasci possono essere di due tipologie e precisamente possono riguardare tutti i componenti di una Applicazione (rilascio completo o full) o solo i componenti modificati (rilascio delta).

In ambito IT i contenuti delle unità di rilascio sono definiti secondo i criteri, le scelte e gli accordi condivisi con le Linee Richiedenti durante le fasi di "Gestione della domanda" e "Program Management Integrato".

# DESTINATARI

Le funzioni IT che partecipano a vario titolo alle iniziative di realizzazione di prodotti software e di manutenzione dei Servizi e le Funzioni trasversali che forniscono supporto per l’implementazione del prodotto (es Infrastrutture e Security).

# 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

Il presente documento descrive le attività da effettuarsi al completamento con esito positivo del Collaudo, e previa autorizzazione da parte della Linea Richiedente, in base ai calendari dei rilasci concordati in modo da garantire che l’esecuzione delle attività avvenga in modo controllato e quanto più possibile in condizioni di stabilità (evitando cioè periodi di criticità operativa).

Rientrano nel campo di applicabilità della procedura tutti i rilasci relativi ai prodotti IT, testati, validati e autorizzati ad essere trasferiti in ambiente di produzione, che si originano da:

* Progetti, che richiedono sviluppi di nuovo software e/o evolutive funzionali;
* Iniziative a Plafond;
* Richieste di manutenzione a ticket ;
* Richieste di cambiamento ad un servizio (di seguito RFC);
* Esigenze legate ad attività di manutenzione straordinaria dei sistemi informatici.

# RIFERIMENTI

1. Policy di Gruppo Business Process Management (cod. 2014-00151)
2. Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo (cod. 2014 – 00152)
3. Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia (cod. 2015-00155)
4. Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia (comprensivo del Codice Etico e di Condotta)
5. cod. 2016-00239 Program Management Integrato IT
6. cod. 2016- 00217 Gestione della Domanda IT
7. cod. 2016-00084 Gestione dei Cambiamenti IT
8. cod. 2016-00220 Collaudo IT
9. cod. 2016-00196 Gestione dei problemi
10. cod. 2017-00069 Governance della Service Creation
11. cod. 2016-00186 Generazione dell’Offerta
12. cod. 2015-00225 Gestione operativa dei Servizi IT

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 riguarda le attività necessarie per la preparazione dei componenti applicativi da rilasciare nell’ambiente di produzione, per il controllo del loro corretto impianto e per la notifica della conclusione delle attività con i relativi risultati.

I componenti da trasferire dovranno essere corredati della documentazione necessaria per l'installazione da parte della Struttura preposta ala gestione dell' ambiente di produzione.

Per le richieste di manutenzione a ticket e straordinarie, il processo prende avvio dall’attività di preparazione.

## Input/output del processo

Gli input del processo sono:

- Baseline di prodotto  
 La baseline di prodotto fotografa la versione corrente di tutti i deliverable emessi nelle varie fasi del Ciclo di Vita del Software, e archiviati nell’ambiente di configurazione al momento del rilascio in produzione.

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

- Calendarizzazioni KIT (Timeline) Piano di rilasci calendarizzati secondo KIT predefiniti

- Nota di rilascio Elenco degli elementi rilasciati e descrizione delle modalità per l' installazione e l'esercibilità del prodotto negli ambienti di destinazione (Collaudo o Esercizio).

- Piano di Progetto

- RFC

Gli output del processo sono:

- Piano di Rilascio

- Prodotto validato

I processi in input sono:

- Enterprise Management

- Marketing & Offer Management

I processi attivati sono:

- Enterprise Management

- Operations

- Resource Development & Management

- Strategy, Infrastructure & Product

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance sono:

effettuare i rilasci dei prodotti in esercizio in linea con le date attese dal Cliente (puntualità dei rilasci in esercizio).

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

- Efficienza delle installazioni.

- Richieste di rilascio effettuate

## Vincoli sul processo

Per la descrizione delle proprie attività l'IT adotta un approccio multimodello, volto a industrializzare e semplificare i processi, ottimizzando la gestione operativa con riferimento a good practices industriali e a standard e modelli internazionali per garantire una copertura che possa soddisfare contestualmente più normative.

In particolare per il Ciclo di sviluppo del software, di cui fa parte il processo di Gestione dei rilasci, si riportano di seguito le normative a cui si fa riferimento.

Le normative cogenti sul processo sono:

- CMMI Il CMMI (Capability Maturity Model Integration) è un modello che permette alle aziende di lavorare per processi nell'ottica del miglioramento continuo.

L'acronimo si traduce come segue :

\* CAPABILITY determina quanto è adeguato un processo per gli scopi per cui è stato definito

\* MATURITY determina quanto è governabile il sistema dei processi dell’Organizzazione

\* MODEL è l'insieme di requisiti via via più stringenti la cui applicazione garantisce a qualsiasi processo organizzativo un percorso di crescita di capability

\* INTEGRATION perchè il modello ha un'architettura predisposta all’integrazione di più discipline (hardware, software, ecc..) e diverse tipologie di attività delle organizzazioni: Sviluppo di prodotti e servizi (CMMI-DEV), Gestione ed erogazione di servizi (CMMI-SVC), approvvigionamento di prodotti e servizi (CMMI-ACQ).

- ISO 9001

## Controlli di Compliance del processo

Non ci sono controlli di Compliance associati al processo.

## Gestione dei Rilasci IT

### Contesto del processo



### Flow del processo



### Attività del processo

#### **01 / Selezionare ambito**

Descrizione attività

Il processo si differenzia per Responsabilità e deliverable da produrre in funzione del tipo di rilascio, se relativo cioè all'implementazione di un Prodotto o alla manutenzione di un Servizio.

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

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

#### **03 / Predisporre pianificazione di dettaglio per rilasci di prodotti software**

Descrizione attività

Durante la pianificazione della fase di execution il Delivery Manager effettua, con il supporto delle strutture coinvolte nell'iniziativa, un' articolazione più dettagliata delle attività di rilascio la cui granularità dipende dall'entità e dalla tipologia dell’unità di rilascio nonchè dalla sua complessità. Tali informazioni sono riportate nel piano di progetto.

In ambito Plafond la pianificazione deve tener conto del calendario dei kit concordato da Technical Planning con le Linee Richiedenti e inviato a tutte le strutture all’inizio di ogni trimestre.In tale calendario sono evidenziate le principali milestone delle iniziative tra cui, in particolare, quelle relative alle date di rilascio del prodotto al collaudo/GoLive.

il piano deve inoltre recepire eventuali necessità di sincronizzazione con altre iniziative correlate (ad esempio per implementazioni infrastrutturali) o con Linee Tecniche esterne all’IT (nel caso di impatti su Applicazioni non gestite da IT quali ad es. i Sistemi Network), nonché eventuali issue o rischi da tenere in considerazione durante lo svolgimento delle attività.

Il Delivery Manager, in via ragionevolmente anticipata in considerazione dell’impatto e della significatività degli interventi, invia ad Operations Engineer la proposta di pianificazione per una verifica di fattibilità

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

- IT DELIVERY MANAGER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Calendarizzazioni KIT (Timeline) Piano di rilasci calendarizzati secondo KIT predefiniti

- Piano di Progetto

Output attività:

- Piano di Rilascio

#### **04 / Predisporre pianificazione di dettaglio per rilasci di implementazione di un Servizio**

Descrizione attività

Nell'ambito degli interventi correlati ad una RFC/manutenzione straordinaria il Service Manager definisce, con il supporto delle strutture coinvolte, un'articolazione di dettaglio delle attività legate al passaggio in ambiente di produzione.

Il piano di rilascio così elaborato viene inviato come proposta per una verifica di fattibilità ad Operations Engineer.

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

- IT PRODUCTION & DATA ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- RFC

Output attività:

- Piano di Rilascio

#### **05 / Armonizzare le esigenze**

Descrizione attività

Al fine di assicurare la fattibilità degli interventi nei tempi indicati, Operation Engineer effettua un riscontro sulle varie richieste ricevute ed opera le possibili ottimizzazioni anche in relazione all’ eventuale necessità di rendere temporaneamente indisponibili le Applicazioni impattate dell’attività. .

Da questa analisi possono emergere eventuali conflittualità derivanti da richieste di servizio concomitanti e/o da priorità legate ad esigenze straordinarie.

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

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Piano di Rilascio

Output attività:

- Registrazione conflittualità rilasci

#### **06 / Verificare le conflittualità**

Descrizione attività

In presenza di conflittualità nella definizione del piano dei rilasci Operations Engineer organizza incontri con gli Stakeholder delle diverse iniziative per discutere le circostanze critiche o favorevoli rilevate dall'analisi precedente.

Durante queste riunioni si concorda un adeguamento delle date o si confermano quelle precedentemente pianificate.

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

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Registrazione conflittualità rilasci

Output attività:

- Verbale riunione

#### **07 / Predisporre schedulazione definitiva dei rilasci di prodotti software**

Descrizione attività

A seguito delle verifiche svolte con Operations Engineer il Delivery Manager adegua eventualmente il piano di rilascio e sollecita il Responsabile di Commessa a sottoporre all’attenzione delle Linee Richiedenti eventuali aspetti che le vedono coinvolte e/o necessitano di una loro autorizzazione.

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

- IT DELIVERY MANAGER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Verbale riunione

Output attività:

- Piano di Rilascio

#### **08 / Predisporre schedulazione definitiva per rilasci di implementazione di un Servizio**

Descrizione attività

Per quanto attiene agli interventi correlati ad una RFC il Service Manager adegua eventualmente il piano di rilascio sulle indicazioni condivise con Operations Engineer e sottopone all’attenzione del Cliente gli aspetti che lo vedono coinvolto e/o necessitano di una sua autorizzazione.

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

- IT PRODUCTION & DATA ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Verbale riunione

Output attività:

- Piano di Rilascio

#### **09 / Recepire feedback al piano dei rilasci**

Descrizione attività

Il Responsabile di commessa/Service Manager condivide le informazioni di dettaglio con il Cliente che esprime il suo consenso o rappresenta eventuali diverse esigenze.

In quest’ultimo caso il piano è sottoposto a revisione per recepire le ulteriori necessità in accordo con altri impegni ed iniziative in corso.

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

- IT PRODUCTION & DATA ENGINEER (A e R)

- IT RESPONSABILE COMMESSA (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Piano di Rilascio

Output attività:

- Piano di Rilascio

#### **10 / Condividere il piano dei rilasci**

Descrizione attività

Il Service Manager/Delivery Manager comunica o conferma alle strutture coinvolte le date pianificate per l’esecuzione delle operazioni propedeutiche al rilascio.

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

- IT DELIVERY MANAGER (R)

- IT PRODUCTION & DATA ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Piano di Rilascio

#### **12 / Preparare i rilasci**

Descrizione attività

A valle delle attività di Collaudo le strutture applicative predispongono quanto necessario per il deployment in ambiente di produzione, secondo la baseline di riferimento.

A partire dalla documentazione di rilascio viene costruita l’unità di rilascio; questa consiste, generalmente, nel raggruppamento dei componenti da rilasciare (che talvolta, ad es per le RFC, può corrispondere anche ad un singolo componente) corredato delle istruzioni necessarie alla loro installazione/trasferimento.

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

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT SOFTWARE ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Baseline di prodotto  
 La baseline di prodotto fotografa la versione corrente di tutti i deliverable emessi nelle varie fasi del Ciclo di Vita del Software, e archiviati nell’ambiente di configurazione al momento del rilascio in produzione.

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

- Nota di rilascio Elenco degli elementi rilasciati e descrizione delle modalità per l' installazione e l'esercibilità del prodotto negli ambienti di destinazione (Collaudo o Esercizio).

Output attività:

- Unità di rilascio in produzione

#### **14 / Implementare la soluzione in ambiente di produzione**

Descrizione attività

L’attività può riguardare sia l’esecuzione di delivery tecnico che il deploy applicativo in ambiente di produzione.

Operations Engineer prende in carico dalla richiesta di servizio la documentazione ed il piano di lavoro e, dopo aver fatto una verifica di completezza effettua una copia di salvataggio di tutto il materiale.

Se è previsto delivery tecnico relativo ad es. a infrastruttura, software di base e/o di ambiente, Infrastructural System Engineer, dopo un’analisi dei documenti di delivery, una verifica tecnica di ambiente e una eventuale integrazione della documentazione, attiva le Funzioni tecniche di supporto e ne coordina gli interventi.

Per quanto riguarda l’esecuzione del deploy applicativo , vengono effettuati i passi previsti per il trasferimento/installazione di software applicativo, l'attivazione di profili autorizzativi, l'applicazione di patches. L’attività può riguardare anche operazioni per la costruzione, la bonifica, il popolamento iniziale e l'attivazione di strutture dati.

In questa fase Operations Engineer può inoltrare eventuali richieste supplementari a Production & Data Engineer (per una casistica cfr. Allegato). Anche in questo caso, è cura di Infrastructural System Engineer interfacciarsi con il personale tecnico per le eventuali operazioni sui sistemi di competenza (ad esempio apertura flussi firewall, test di Vulnerability Assessment e di esercibilità, creazione di utenze operative, blocco delle utenze per impedirne l’operatività sul sistema/sblocco per la loro riattivazione).

Per rilasci complessi, è opportuno effettuare l’esecuzione di backup preliminare, per aver modo di eseguire una regressione alla versione precedente in caso di criticità.

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

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (R)

- IT PRODUCTION & DATA ENGINEER (R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- RFC

- Unità di rilascio in produzione

Output attività:

- Prodotto validato

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

- PVCS

#### **15 / Effettuare interventi tecnici**

Descrizione attività

Sulla base dei documenti di delivery ricevuti le Strutture preposte eseguono, ciascuna per le proprie competenze, il delivery infrastrutturale, il set-up dell’ambiente di produzione, l’installazione di prodotti middleware, i test necessari per l’esercibilità e l’operatività in sicurezza delle applicazioni, il provisioning di utenze, ecc. (cfr. casistica riportata in Allegato).

Dette strutture sono attivate tramite una richiesta di intervento inoltrata attraverso un ticket Remedy a cui deve essere allegata la documentazione necessaria all'attività..

Nello svolgimento delle operazioni potrebbe rendersi necessario il coinvolgimento di Operations Engineer per un supporto nell’esecuzione dei test e/o per la rimozione delle eventuali criticità emerse.

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

- IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R)

- IT PRODUCTION & DATA ENGINEER (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- RFC

- Unità di rilascio in produzione

Output attività:

- Prodotto validato

#### **16 / Monitorare lo stato di avanzamento degli interventi tecnici**

Descrizione attività

Operations Engineer monitora l’esecuzione delle eventuali richieste di intervento tecnico.

Nel corso delle attività, possono rendersi necessari momenti di interazione con le strutture applicative per lo svolgimento di controlli intermedi finalizzati ad una verifica di coerenza e di correttezza, ovvero di comunicazione sullo stato degli interventi secondo milestone stabilite, o di acquisizione di ulteriori istruzioni a fronte di eventuali step non andati a buon fine

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

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Registrazione avanzamento rilasci

#### **17 / Valutare esigenze di ulteriori interventi per il rilascio del prodotto**

Descrizione attività

Il Delivery Manager sulla base delle informazioni ricevute in merito allo stato di avanzamento degli interventi tecnici valuta la necessità di definire ulteriori interventi da mettere in campo, o da far eseguire ad Operations Engineer, per superare gli eventuali ostacoli che dovessero essersi presentati.

In funzione dell'esito di tale valutazione si decide per un eventuale interruzione e ripristino della situazione precedente o per la prosecuzione delle attività.

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

- IT DELIVERY MANAGER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Registrazione avanzamento rilasci

Output attività:

- Esito del rilascio

#### **18 / Valutare esigenza di ulteriori interventi per il rilascio del Servizio**

Descrizione attività

Per quanto attiene agli interventi tecnici correlati al rilascio di un servizio le Strutture applicative, informate sullo stato di avanzamento delle attività, ne verificano l'esito e definiscono ulteriori interventi da mettere in campo, o da far eseguire ad Operations Engineer, per superare gli eventuali ostacoli emersi.

In funzione di tale valutazione il Service Manager decide per un eventuale interruzione e ripristino della situazione precedente o per la prosecuzione delle attività.

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

- IT PRODUCTION & DATA ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Registrazione avanzamento rilasci

Output attività:

- Esito del rilascio

#### **19 / Verificare esiti**

Descrizione attività

Al completamento delle attività eseguite per il rilascio Operations Engineer ne analizza gli esiti per assicurarsi che il prodotto sia stato correttamente installato (cfr. svolgimento Gate G8 - processo "Program Management Integrato") e definire le modalità di prosecuzione.

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

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Esito del rilascio

#### **20 / Eseguire rollback**

Descrizione attività

In caso di anomalie gravi Operations Engineer, se ritenuto fattibile dalle Strutture tecniche, esegue il piano di rollback riportando l'Applicazione e l' ambiente allo stato precedente alle attività di rilascio.

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

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Unità di rilascio in produzione

#### **21 / Notificare esiti**

Descrizione attività

Operations Engineer, ad operazioni concluse, convalida la baseline di prodotto, o la integra con le eventuali variazioni derivanti dagli interventi effettuati durante il rilascio in produzione, e comunica l’esito del rilascio alla Struttura Richiedente.

Il Service Manager cura la comunicazione verso il Cliente relativamente al il ripristino dell’operatività delle Applicazioni impattate dal rilascio.

In alcuni casi, al termine della messa in esercizio, può essere opportuno l’avvio di trial / pilota commerciale per evidenziare e rimuovere eventuali carenze non riscontrate nelle fasi di collaudo. Quest’attività richiede l’identificazione di platee e community di riferimento più idonee ad effettuare il trial a cui sarà reso disponibile il prodotto rilasciato secondo quanto previsto dal processo "Generazione dell’Offerta". Quando il prodotto è ritenuto commercializzabile, viene gestito il passaggio di consegne a Operations Engineer.

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

- IT PRODUCTION & DATA ENGINEER (R)

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Baseline di prodotto  
 La baseline di prodotto fotografa la versione corrente di tutti i deliverable emessi nelle varie fasi del Ciclo di Vita del Software, e archiviati nell’ambiente di configurazione al momento del rilascio in produzione.

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

- Esito del rilascio

Output attività:

- Baseline di prodotto  
 La baseline di prodotto fotografa la versione corrente di tutti i deliverable emessi nelle varie fasi del Ciclo di Vita del Software, e archiviati nell’ambiente di configurazione al momento del rilascio in produzione.

Può essere registrata attraverso il relativo template o adottando le modalità automatiche dei tool di configurazione referenziate nei documenti di pianificazione.

- comunicazione rilascio in produzione

#### **22 / Elaborare statistiche di servizio**

Descrizione attività

Operations Engineer provvede alla raccolta e all’analisi delle misure inerenti i rilasci effettuati.

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

- IT OPERATIONS ENGINEER (A e R)

### Matrice RACI delle attività/attori del processo

| Ruoli (Job) |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ruoli logici | **IT OPERATIONS ENGINEER** | **IT DELIVERY MANAGER** | **IT INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER** | **IT PRODUCTION & DATA ENGINEER** | **IT SOFTWARE ENGINEER** | **IT RESPONSABILE COMMESSA** |
| Strutture | **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** | **Vedi par. 5.6.6** |
| 01 Selezionare ambito | R A |  |  |  |  |  |
| 03 Predisporre pianificazione di dettaglio per rilasci di prodotti software |  | R A | C | C | C |  |
| 04 Predisporre pianificazione di dettaglio per rilasci di implementazione di un Servizio |  | C | C | R A | C |  |
| 05 Armonizzare le esigenze | R A |  |  |  |  |  |
| 06 Verificare le conflittualità | R A | C | C | C | C | C |
| 07 Predisporre schedulazione definitiva dei rilasci di prodotti software |  | R A |  |  |  |  |
| 08 Predisporre schedulazione definitiva per rilasci di implementazione di un Servizio |  |  |  | R A |  |  |
| 09 Recepire feedback al piano dei rilasci |  |  |  | R A |  | R |
| 10 Condividere il piano dei rilasci |  | R |  | R A |  |  |
| 12 Preparare i rilasci |  |  | R |  | R A |  |
| 14 Implementare la soluzione in ambiente di produzione | R A |  | R | R |  |  |
| 15 Effettuare interventi tecnici | C |  | R A | R | C |  |
| 16 Monitorare lo stato di avanzamento degli interventi tecnici | R A |  | C | C | C |  |
| 17 Valutare esigenze di ulteriori interventi per il rilascio del prodotto | C | R A | C | C | C |  |
| 18 Valutare esigenza di ulteriori interventi per il rilascio del Servizio | C |  | C | R A | C |  |
| 19 Verificare esiti | R A |  |  |  |  |  |
| 20 Eseguire rollback | R A |  | C |  | C |  |
| 21 Notificare esiti | R A |  |  | R |  |  |
| 22 Elaborare statistiche di servizio | R A |  |  |  |  |  |

### Ruoli logici

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

IT DELIVERY MANAGER:

Responsabile del delivery e2e nel rispetto dei costi, degli SLA, e dei livelli di performance.

- IT.A.A APPLICATIONS

- IT.A.ESL ARCHITECTURE EVOLUTIONS & SW LICENSE

- IT.A.I INFRASTRUCTURES

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.S.ER ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- IT.S.S SELL TO DELIVERY

- IT.S.U USAGE TO CASH

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- 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 PRODUCTION & DATA ENGINEER:

Garantisce la fruibilità dei servizi di business realizzati tramite i sistemi sw, garantendo contestualmente le attività di service management.

- 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

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

IT SOFTWARE ENGINEER:

Garantisce la realizzazione ed il mantenimento, sulla base, dei requisiti funzionali definiti, sistemi software. Gestisce i moduli software in termini di versioning e base line.

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.D.D DATA ANALYTICS

- IT.D.S DIGITAL SERVICES DELIVERY PLATFORMS

- IT.S.ER ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- IT.S.S SELL TO DELIVERY

- IT.S.U USAGE TO CASH

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING

IT RESPONSABILE COMMESSA:

Per CAI STRATEGICI/ RUNNING/ INVESTIMENTI

Responsabile della definizione del costi, della gestione della domanda, del rispetto dei tempi e della conduzione delle iniziative progettali per le commesse di competenza. Per commessa di vendita responsabile anche dei ricavi e margini diretti

- 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

### KPI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Titolo** | **Codice** | **Algoritmo** | **Descrizione** |
| Efficienza delle installazioni. |  | Rapporto, in percentuale, tra Installazioni eseguite con esito positivo e Installazioni approvate. | Percentuale delle Installazioni con esito positivo effettuate nel mese rispetto al totale installazioni approvate. |
| Richieste di rilascio effettuate |  | Conteggio delle Richieste chiuse mensilmente | Numerosità delle richieste di Rilascio effettuate |

### Controlli di Compliance

Non ci sono controlli di Compliance associati al processo.

### Sistemi IT

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrizione | Codice sistema |
| PVCS | Change e Configuration Management del SW | SI 00001779 |

# ALLEGATI

-

: