|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Gestione della Configurazione IT | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | PV.PPD.PMC | Bourcet Gianni Luigi |
| VERIFICATO: | ADM.IT.PM  TS.IRM.TP  I.CA  DC.PP  PV.PPD.PMC  PV.OE.BPF | Pesce Eugenio  Tornari Marco  Pietropaolo Renato Filippo  Subrito Luciana  Della Valle Ivo  D'Urso Rosanna |
| APPROVATO: | ADM  I  PV.PPD | Di Lello Carlo  Gigli Stefano  Mucci Giampiero |
| N° allegati: |  |  |
| *Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta ed*  *il Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia* | | |

**REGISTRO DELLE MODIFICHE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Rev.** | **Descrizione** | **Data emissione** |
| 1 | Prima emissione a seguito della modellazione del processo in esame nella piattaforma di Business Process Management Tommy. La procedura sostituisce il documento TIIT\_SGI\_PRO\_P016 "GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE" v 2.3 del 5/12/2014.  Inseriti i collegamenti ai diversi ambiti della configurazione (Asset, Licenze, PdL, Applicazioni); descrive il processo di gestione della configurazione per i servizi IT.  Allineato nell'ambito quanto riportato sul certificato ISO 20000.  Integrato in un solo processo le attività di configurazione e quelle di verifica (ex Audit).  Semplificato il template della Baseline. | 10/05/2016 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 4](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 4](#_Toc256000001)

[3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 4](#_Toc256000002)

[4. RIFERIMENTI 4](#_Toc256000003)

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

[5.1. Scopo e descrizione breve del processo 5](#_Toc256000005)

[5.2. Input/output e fornitori/clienti del processo 6](#_Toc256000006)

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

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

[5.5. Gestione della Configurazione IT 8](#_Toc256000009)

[5.5.1. Contesto del processo 8](#_Toc256000010)

[5.5.2. Flow del processo 9](#_Toc256000011)

[5.5.3. Attività del processo 10](#_Toc256000012)

[5.5.3.1. 01 / Individuazione ambito 10](#_Toc256000013)

[5.5.3.2. 02 / Creazione/Modifica Baseline Servizio 10](#_Toc256000014)

[5.5.3.3. 03 / Verifica di configurazione 12](#_Toc256000015)

[5.5.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 13](#_Toc256000016)

# PREMESSA

TIIT ha l’obiettivo di adottare un insieme di metodi e tecniche operative per rendere coerente e in una visione unitaria l’insieme delle informazioni/documenti/oggetti (Configuration Item) necessari per gestire asset aziendali, licenze sw, PdL, applicazioni (prodotti sw) e servizi. La Gestione della Configurazione indirizza e sovrintende l’identificazione dei CI, il tracciamento delle loro modifiche e la verifica della loro integrità.

# DESTINATARI

La procedura si applica a TIIT ed ha validità aziendale.

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del processo è garantire l’integrità delle informazioni dell’ambito in cui si applica, dei suoi componenti e dei record di configurazione per assicurare l’affidabilità e l’accuratezza in seguito a delle modifiche emerse e applicate durante il ciclo di vita dell’infrastruttura, delle licenze sw, delle PdL, dei prodotti e dei servizi (nel seguito indicati genericamente come “ambito”).

Si applica ai campi di:

* Application Management;
* Delivery & Operation of Information Technology Platform and Infrastructure, incluso il cloud e il virtual mode provisioning.

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

[4] TIIT\_SGI\_CON\_001 - MANUALE INTEGRATO DELLA QUALITÀ DEI PROCESSI, DEI SERVIZI IT, DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DELL’AMBIENTE

[5] TIIT\_SGI\_PRO\_P114 – GESTIONE DEI CAMBIAMENTI IT

[6] TIIT\_SGI\_PRO\_P108 - GESTIONE DELLA DISPONIBILITA’ DEL SERVIZIO

[7] TIIT\_SGI\_PRO\_P414 - PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E DELIVERY SERVIZI

[8] TIIT\_SGI\_PRO\_P301 - ASSET MANAGEMENT IT

[9] TIIT\_SGI\_PRO\_P016 - CONFIGURAZIONE DEI PRODOTTI SW IT

[10] TIIT\_SGI\_PRO\_P406 - GESTIONE DELLE LICENZE SW

[11] TIIT\_SGI\_PRO\_P121 - GESIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO (PDL) IT

[12] TIT\_SGI\_TMP\_PGS - PIANO DI GESTIONE SERVIZI

[13] TIT\_SGI\_TMP\_RFC - REQUEST FOR CHANGE

[14] TIIT\_SGI\_TMP\_BSE - BASELINE DI SERVIZIO SU CLIENTE

I documenti SDI del processo sono:

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

- 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

Le attività del processo di Gestione della Configurazione dei Servizi individuano le azioni necessarie per gestire i CI del servizio, in particolare come:

* identificare i CI;
* definire le relazioni fra i CI;
* tracciare le modifiche dei CI, definendo opportunamente le baseline di riferimento dell’ambito;
* implementare controlli sistematici, anche con l’ausilio di strumenti automatici, per garantire la correttezza e completezza delle informazioni relative al servizio;
* rendere disponibili un set di strumenti la cui integrazione logica (il CMDB) sarà costruita gradualmente secondo un piano monitorato e controllato;
* garantire il salvataggio/back up periodico dei CI;
* definire i Configuration Manager delle diverse strutture operative aziendali.

La Gestione della Configurazione viene descritta in opportune procedure operative come indicato nel seguito:

* Ambito Servizi: il presente documento
* Ambito Applicazioni (sw): Configurazione dei Prodotti SW IT (copre anche la fase di Gestione della Domanda)
* Asset: Asset Management IT
* Licenze SW: Gestione delle Licenze SW
* PdL: Gestione delle Postazioni di Lavoro (PdL) IT

Per quanto riguarda l’ambito dei Servizi le tipologie di CI previsti sono:

* il Service (Servizio come riportato nel CATALOGO DEI SERVIZI TELECOM ITALIA – SPECIFICHE TECNICHE);
* i Service Component (Applicazioni/Tools, Infrastruttura e la documentazione di supporto alla gestione del servizio).

La Gestione della Configurazione prevede che il CI di tipo Service sia configurato individuando i Service Component che caratterizzano l'ambito di Businness in cui viene erogato.

Il CMDB dei servizi è inteso come una confederazione di repository aziendali e template ad integrazione che forniscono informazioni logicamente collegate per l’erogazione dei servizi, in particolare è costituito da:

* INVENTORY MANAGEMENT dell'infrastruttura che contiene tutte le informazioni per tracciare le evoluzioni dell'infrastruttura e il suo stato attuale;
* IT MASTER CATALOG (ITMC) che contiene le informazioni su tutte le applicazioni in carico a TI IT ad es: l'area di business TI sulla quale operano, le Funzioni TI IT demandate alla progettazione e alla gestione applicativa. Si integra con il sistema precedente riportando informazioni dell'infrastruttura Hardware/software utilizzata dalle applicazioni.
* DB documentali (SDIP, Sharepoint, Fileserver di Funzione) che rispettano quanto riportato nel processo CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE E DELLE REGISTRAZIONI TI IT e che contengono la documentazione di gestione e tecnica del servizio.

La frequenza di Backup dell'ambiente di configurazione deve essere predisposta in modo da poter ricostruire l’ambiente di configurazione in caso di perdite i dati. Il backup dei repository che costituiscono logicamente il CMDB è demandata agli owner dei singoli archivi.

## Input/output e fornitori/clienti del processo

Gli input del processo sono:

- CATALOGO DEI SERVIZI CLIENTE - SPECIFICHE TECNICHE

- RFC

- Richiesta di azione

Gli output del processo sono:

- Baseline Servizio

- RFC

- Verbale audit configurazione

I clienti del processo sono:

- Enterprise Effectiveness Management

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

I KPI del processo sono:

- Audit di Configurazione - Servizi Numero audit di configurazione

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 20000

## Gestione della Configurazione IT

### **Contesto del processo**



### **Flow del processo**



### **Attività del processo**

#### **01 / Individuazione ambito**

Descrizione attività

L'attività discrimina l'ambito della configurazione indirizzando la richiesta all'opportuno processo. Nel dettaglio se si tratta di una configurazione su un asset aziendale (Infrastruttura) la richiesta viene indirizzata al processo di Asset Managementi IT, se riguarda un software applicativo al processo di Configurazione dei prodotti sw IT, se riguarda un'esigenza su una licenza sw al processo di Gestione delle Licenze SW, se riguarda una postazione di lavoro alla Gestione delle Postazioni di Lavoro (PDL) IT.

Tutto quello che riguarda la configurazione di un servizio prosegue nel presente flusso con la Creazione/Modifica Baseline del Servizio.

Input/output dell’attività

Input attività:

- CATALOGO DEI SERVIZI CLIENTE - SPECIFICHE TECNICHE

- RFC

- Richiesta di azione

Output attività:

- Change Request Asset

- Change validate. Richieste di cambiamento ai requisiti pervenute successivamente al consolidamento e accolte a valle di un 'analisi d'impatto che ne verifica la fattibilità nell'ambito dell'iniziativa in corso.

- Esigenze SW

Processi aziendali in output all'attività

- Configurazione dei prodotti sw IT

- Asset Management IT

- Gestione delle Licenze SW

- Gestione delle Postazioni di Lavoro (PDL) IT

#### **02 / Creazione/Modifica Baseline Servizio**

Descrizione attività

Nel caso di nuovo servizio, con riferimento al ciclo di vita del servizio una volta completata la fase di Delivery, il Service Owner provvede a definire e classificare i CI Service Component che costituiscono il servizio in oggetto e a implementare la Baseline di riferimento.

Il Service Owner (o suo delegato) può individuare, per ogni servizio erogato, un Service Configuration Manager, ovvero la persona di riferimento per la gestione della configurazione del servizio. Il Service Configuration Manager è esplicitato nel PIANO DI GESTIONE del Servizio (vedi GESTIONE DELLA DISPONIBILITA’ DEL SERVIZIO e TIIT\_SGI\_TMP\_PGS Template Piano di Gestione Servizi).

La Baseline dovrà contenere informazioni quali:

* Identificativo Baseline;
* Identificativo del Service;
* Identificativo dell'area di business in cui è erogato;
* Per ogni CI:
* Identificativo del CI,
* Descrizione del CI,
* Tipologia CI,
* Locazione del CI;
* Relazioni tra CI.

Per la baseline è disponibile un template (TIIT\_SGI\_TMP\_BSE) dove sono predisposti i campi da compilare (in alcuni casi con lista di valori predefiniti dei quali viene fornita la legenda) e le relative istruzioni.

Nel caso di modifiche al servizio (compresa la dismissione) il Service Owner, acquisita la RFC (Request for Change) chiusa, aggiorna e allinea le baseline di servizio aggiornando i CI impattati dal cambiamento. Le baseline vengono riemesse e gestite secondo quanto riportato nel processo di CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE E DELLE REGISTRAZIONI TI IT.

Il riferimento alla RFC che ha causato la modifica delle baseline, quando esistente, deve essere riportato nella baseline.

Ove disponibile la gestione delle baseline può essere supportata da strumenti informatici o CMDB.

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 e agli esiti del rilascio, al Catalogo dei Servizi Telecom e i contratti (Livelli di Servizio), Nel caso della funzione di IT Infrastructure costituisce un vero e proprio applicativo a supporto della gestione dei Configuration Item infrastrutturali.

Output attività:

- Baseline Servizio

- 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 e agli esiti del rilascio, al Catalogo dei Servizi Telecom e i contratti (Livelli di Servizio), Nel caso della funzione di IT Infrastructure costituisce un vero e proprio applicativo a supporto della gestione dei Configuration Item infrastrutturali.

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>

- ITMC Catalogo Unificato dei Sistemi e delle Applicazioni TIIT

#### **03 / Verifica di configurazione**

Descrizione attività

Per il controllo della configurazione del servizio devono essere previste a calendario verifiche periodiche con cadenza almeno semestrale.

Verifiche straordinarie possono essere effettuate a valle di emergenze gravi.

Nel contesto delle Verifiche sono controllati punti quali:

* Meccanismi di protezione sulla configurazione
* Esecuzione dei backup
* Validità delle licenze e autorizzazioni di utilizzo
* Accuratezza e visibilità delle informazioni di configurazione
* Accuratezza del tracciamento dei cambiamenti dovuti alle RFC
* Informativa sull’allineamento dei contenuti delle baseline rispetto alla situazione reale (es. ambito, strumenti)
* Proposte di miglioramento

A valle dell’attività di Verifica, il Service Configuration Manager redige il verbale ed allega la lista di eventuali interventi da eseguire sulle baseline. Il Service Configuration Manager si assicura che i disallineamenti siano risolti nei tempi previsti. Se le non conformità riscontrate rientrano nel campo di applicabilità della procedura di Gestione dei Cambiamenti devono essere comunque riportate all’interno del verbale e, contestualmente, sarà necessario aprire una RFC, nelle modalità previste in procedura TIIT\_SGI\_PRO\_P114 GESTIONE DEI CAMBIAMENTI.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Baseline Servizio

- Calendario Audit di configurazione

Output attività:

- RFC

- Verbale audit configurazione

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione dei Cambiamenti IT

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

| **Ruoli (Job)** |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ruoli logici** | **GRUPPO RISOLUTORE** | **IT SERVICE OWNER** |
| **Strutture** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** |
| **01 Individuazione ambito** | **R A** |  |
| **02 Creazione/Modifica Baseline Servizio** | **C** | **R A** |
| **03 Verifica di configurazione** | **C** | **R A** |

**\*Ruolo logico / Strutture organizzative**

**GRUPPO RISOLUTORE**

- ADM.B BILLING

- ADM.BB BSS BUSINESS

- ADM.BM BSS MASS MARKET

- ADM.D DATAWAREHOUSE

- ADM.E ESS

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- BS.SEC SECURITY

- I.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- I.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- I.DC/NE DATA CENTER NORD EST

- I.DC/NO DATA CENTER NORD OVEST

- I.UC END USER COMPUTING

- T.N NETWORK

- TS.SA SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- TS.SE SECURITY ENGINEERING

**IT SERVICE OWNER**

- ADM.B.AM BILLING APPLICATION MANAGEMENT

- ADM.BB.AM APPLICATION MANAGEMENT BUSINESS

- ADM.BM.DV DIGITAL CHANNEL & VAS SERVICE MANAGEMENT

- ADM.BM.SM DIGITAL CORE SERVICE MANAGEMENT

- ADM.D.AM DATAWAREHOUSE APPLICATION MANAGEMENT

- ADM.E.AM ESS APPLICATION MANAGEMENT

- ADM.IT.SD.AM APPLICATION MANAGEMENT MIDDLEWARE

- ADM.O.AM APPLICATION MANAGEMENT OSS

- I.CA CAPACITY & ASSET MANAGEMENT

- I.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- I.UC END USER COMPUTING

- TS.SA SECURITY APPLICATION MANAGEMENT