|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Gestione delle Licenze SW IT | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | PSG.IT.G.PPD | Patrizia Grimaldi |
| VERIFICATO: | PSG.IT.G.PPD | Ivo Della Valle |
| VERIFICATO: | HRO.OP.BPF  DC  ITS.PD | Giampiero Camporesi  Luciana Subrito  Attilio Franco |
| VERIFICATO: | PSG.IT.A.LSM  PSG.IT.CT.CA  PSG.IT..ADM.IT.IMT  SEC.IT.A.SSA | Carlo Lenza  Federico Cocchi  Antonio Andrea DI Bari  Angelo Lattaro |
| APPROVATO: | PSG.IT.G.PPD | Giampiero Mucci |
| APPROVATO: | PSG.IT.A  PSG.IT.C  PSG.IT.ADM.IT  SEC.IT.A | Simone De Rose  Alberto Chiesa  Marco Daccò  Giancarlo Avaltroni |
| N° allegati: |  |  |
| *Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta ed*  *il Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia* | | |

**REGISTRO DELLE MODIFICHE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Rev.** | **Descrizione** | **Data emissione** |
| 1 | Prima emissione effettuata come funzione IT di TIM del processo descritto nella procedura emessa da TIIT "Gestione Licenze SW" cod. 2015-00226 cui sono state portate le seguenti modifiche:    \* adeguamento alla nuova organizzazione IT;  \* inserimento di modalità di esplicita certificazione per casistiche specifiche (in sostituzione delle usuali modalità di Usage Certification previste). | 02/05/2017 |

**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) 6](#_Toc256000007)

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

[5.5. Gestione delle Licenze SW 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 / Gestione Piano Fabbisogni SW 10](#_Toc256000013)

[5.5.3.2. 02 / Governo canoni di manutenzione 10](#_Toc256000014)

[5.5.3.3. 03 / Analisi azioni delta installato/contrattualizzato 11](#_Toc256000015)

[5.5.3.4. 04 / Formalizzazione Fabbisogno SW 11](#_Toc256000016)

[5.5.3.5. 05 / Verifica tecnica Esigenze SW 12](#_Toc256000017)

[5.5.3.6. 06 / Definizione Fabbisogno di acquisto SW 13](#_Toc256000018)

[5.5.3.7. 07 / Assegnazione Licenze SW 14](#_Toc256000019)

[5.5.3.8. 08 / Coordinamento Usage Certification 14](#_Toc256000020)

[5.5.3.9. 09 / Monitoraggio Preventivo Usage Certification 15](#_Toc256000021)

[5.5.3.10. 10 / Validazione informazioni per Usage Certification 16](#_Toc256000022)

[5.5.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 18](#_Toc256000023)

# PREMESSA

La presente procedura operativa descrive il processo di Gestione delle Licenze software IT che nell’ambito del framework eTom si colloca in: Strategy, Infrastructure & Product/Supply Chain Development & Management

# DESTINATARI

La procedura si applica alla funzione IT di TIM. Inoltre è coinvolta nel processo la funzione Security di TIM in qualità di certificatore/approvatore, del sw di sicurezza necessario per le applicazioni IT

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del processo è descrivere le attività svolte nell’ambito della gestione delle Licenze Software, in particolare per gli aspetti relativi alla gestione del fabbisogno in coerenza:

* con l’utilizzo delle licenze acquistate ed installate, i contratti in essere e le attività specifiche di presidio tecnologico;
* con i processi che regolamentano gli aspetti specifici di gestione della fornitura, pianificazione operativa e acquisto, cui si rimanda.

Il processo si applica nei casi in cui per il raggiungimento degli obiettivi di un progetto o, in genere, per l’erogazione dei servizi della funzione IT di TIM sia necessario ricorrere a prodotti SW ivi compresi quelli oggetto di iniziative di investimento it.

Sono esclusi i prodotti sw relativi agli sviluppi propri della funzione security di TIM, non acquistati su budget della Funzione IT di TIM. La funzione Security è coinvolta nel processo come certificatore/approvatore di sw di sicurezza necessario per l’erogazione dei servizi IT

Il processo è applicabile ove risultano complete:

– le informazioni sullo strumento a supporto del processo (SAMC)

– la copertura del Perimetro Server / Signature applicativa

– l’installazione degli agent per la rilevazione del SW

# 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] Definizione del Budget/Forecast e del Piano delle Commesse

[6] Ciclo Passivo

[7] Processo Program Management Integrato

[8] Dismissione Risorse logiche e fisiche

[9] Asset Management

[10]Delivery ambienti

I documenti SDI del processo sono:

- Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo nota come Norma delle Norme che regolamenta la formalizzazione dei processi e dei relativi documenti procedurali ne stabilisce i criteri di classificazione, le regole per l’emissione delle procedure, nonché i ruoli e le responsabilità delle funzioni coinvolte nel processo di redazione e di approvazione

- Policy di Gruppo Business Process Management definisce un quadro normativo di riferimento per la definizione e gestione dei processi aziendali, i ruoli che agiscono, il Business Process Framework, i criteri, le modalità e gli strumenti per. process modeling

- Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia #ivaloridiTIM

# DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ

## Scopo e descrizione breve del processo

Il processo descrive la gestione del fabbisogno che - a partire da esigenze espresse dalle linee - prevede un’analisi e valutazione finalizzata ad individuare:

– licenze già disponibili;

– oppure un fabbisogno di acquisto.

Le attività sono svolte tenendo conto di quanto è installato sui sistemi, ovvero sono correlate alle attività di gestione e monitoraggio della Usage Certification.

Per gestione e monitoraggio della Usage Certification si intende la fase ciclica di:

– Coordinamento delle macro-attività (reportistica, pianificazione, controllo)

– Monitoraggio periodico (verifiche a sistema da segnalazioni asincrone, campagne, pianificazione ufficiale, approfondimenti, azioni correttive)

– Validazione informazioni nei momenti ufficiali come da calendarizzazione.

Le attività di gestione e monitoraggio della Usage Certification sono definite in funzione di una logica di gestione che prevede che ciò che è installato sia considerato in uso, ovvero:

– la disinstallazione/rimozione sia certa a fronte del non più necessario utilizzo;

– SAMC sia utilizzato come strumento a supporto;

– SAMC riporti una situazione allineata al reale uso e installazione dei prodotti (come da Discovery SW), ovvero riporti ciò che è rilevato dai sistemi come installato e i sw rilevati siano considerati in uso.

Il processo è applicabile ove risultano complete:

– le informazioni sullo strumento a supporto del processo (SAMC)

– la copertura del Perimetro Server / Signature applicativa

– l’installazione degli agent per la rilevazione del SW

## Input/output e fornitori/clienti del processo

I fornitori del processo sono:

- Financial & Asset Management

- Resource Development & Management

- Strategic & Enterprise Planning

- Supply Chain Development & Management

Gli input del processo sono:

- Budget delle Commesse mensilizzato

- Business Plan approvato

- Contratti

- Esigenze SW

- High Level Design 2.0 Insieme degli elementi che compongono il disegno di alto livello della soluzione,condiviso con il Cliente, in termini di :

Requisiti - High Level Requirement (HLM)

Disegno funzionale - Solution Design (SD)

Disegno Architetturale - High Level Architecture (HLA)

- Linee Guida Architetturali

- Piano di Progetto

- Report Dati Perimetro Server

Gli output del processo sono:

- Fabbisogno Acquisto SW

- Licenze Assegnate

- Piano Fabbisogni SW

I clienti del processo sono:

- Resource Development & Management

- Supply Chain Development & Management

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

I KPI del processo sono:

- Completezza approvazioni licenze sw Percentuale di approvazioni che risultano effettuate dai responsabili Approvatori (o delegati) entro la data di scadenza da calendario, rispetto al numero di approvazioni previste.

La rilevazione fa riferimento all'attività di monitoraggio periodico a cura di A.LSM nell'ambito del Coordinamento delle attività di Usage Certification

Algoritmo:nr approvazioni effettuate / nr approvazioni totali previste \* 100

Frequenza: semestrale

- Completezza certificazione esplicita per licenze sw a perimetro % di Eventi favorevoli/Eventi possibili con soglia del 90%

Ove

\* Eventi favorevoli : numero istanze di prodotti software certificati tra quelli da certificare in modo esplicito che partecipano alla campagna

\* Eventi possibili :numero istanze di prodotti software da certificare in modo esplicito che partecipano alla campagna

- Tempo di lavorazione e approvazione Esigenze sw Durata media del tempo di lavorazione delle Esigenza sw, a partire dalla ricezione dell'Esigenza fino Definizione del Fabbisogno di acquisto

Algoritmo; Media delle durate degli opportuni stati di transizione dell'istanza su SAM/LIMA

Frequenza: mensile

## Vincoli sul processo

## Gestione delle Licenze SW IT

### **Contesto del processo**



### **Flow del processo**



### **Attività del processo**

#### **01 / Gestione Piano Fabbisogni SW**

Descrizione attività

Periodicamente e in coerenza con le scadenze del processo di budgeting e forecasting Architecture -Software Licence Management & IT Tools elabora le informazioni per il processo di Gestione Forniture relative al Piano fabbisogni SW, previa validazione e contributi da parte dei Responsabili SW che raccolgono e verificano i fabbisogni dai Responsabili richiedenti di secondo livello.

I Responsabili SW sono:

* Architecture – Software Licence Mangement & IT Tools per Running/Manutenzione Licenze (tutte)
* Architecture - Application&data Architecture. per Licenze SW applicativo on demand
* Security-Security Application Management per Licenze SW di Security on demand
* Architecture-Platforms Architecture & Infrastructure Engineering per Licenze SW On Demand sistema operativo e SW di base
* Infrastructure-End User Computing per Licenze sw per PdL on demand

Il Richiedente è il Responsabile (resp di ultimo livello di struttura organizzativa della come da organizational design) dell’attività nell’ambito della quale è necessario coprire un fabbisogno sw finanziato su Budget IT. In particolare per Manutenzione e/o Rinnovi dei contratti in essere l’ultimo livello di ADM in funzione dell’ambiente (GA, sviluppo o testing)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Budget delle Commesse mensilizzato

- Business Plan approvato

- Contratti

Output attività:

- Piano Fabbisogni SW

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione delle Forniture TIIT

- Gestione delle Forniture TIIT

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- 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-

#### **02 / Governo canoni di manutenzione**

Descrizione attività

Architecture - Software License Management & IT Tools centralizza la gestione dei canoni di manutenzione: al fine di individuare la consistenza delle licenze su cui rinnovare/ attivare i canoni di manutenzione, con periodicità trimestrale, integra le informazioni presenti in SAMC con la vista contrattuale ed elabora la lista dei prodotti contrattualizzati in uso e la invia la per competenza ai Richiedenti ed ai loro Responsabili per la Formalizzazione del Fabbisogno SW. In particolare in tale contesto Architecture - Software License Management & IT Tools in funzione dei dati sul perimetro dei server complessivo (Server sottesi ad Applicazioni classificate su ITMC come applicazioni IT + Server per i quali la Funzione IT gestisce la componente infrastrutturale) effettua l’avanzamento rispetto a quanti ne sono visibili in SAMC elaborando il Report server/licenze che riporta il delta rispetto alle consistenze attese.

Architecture - Software License Management & IT Tools verifica inoltre eventuali delta dell’installato rispetto al contrattualizzato, se possibile in funzione dei contratti in essere (indicazione quantità licenze, criteri di calcolo, metriche di licensing ed invarianza di queste durante il periodo di validità contrattuale) ) e altri strumenti di governo in essere (ad esempio portale fornitori per l’abilitazione, il tracciamento, il download), e di eventuali segnalazioni provenienti da Certificatori. In caso contrario il fabbisogno viene considerato come da coprire.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Contratti

- Report Dati Perimetro Server

- Report Server/Licenze

- Segnalazioni delta installato

Output attività:

- Delta installato/contrattualizzato

- Lista Prodotti contrattualizzati in uso

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- 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-

#### **03 / Analisi azioni delta installato/contrattualizzato**

Descrizione attività

In caso in cui sia confermato un delta rispetto al contrattualizzato, Architecture - Software Licence Mangement & IT Tools indirizza con i Responsabili IT - Riporti di secondo livello del Responsabile IT- eventuali azioni correttive (nuova fornitura e relativa commessa che finanzia l’acquisto, ulteriori verifiche/disinstallazione).

Input/output dell’attività

Input attività:

- Delta installato/contrattualizzato

Output attività:

- Fabbisogno Acquisto SW

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione delle Forniture TIIT

#### **04 / Formalizzazione Fabbisogno SW**

Descrizione attività

Il Richiedente formalizza il fabbisogno SW sia in termini di funzionalità/caratteristiche, sia in termini di volumi (CPU, Utenze, transazioni per unità di tempo) e di prodotto, redigendo un Allegato Tecnico che riporta anche la Data di inizio e fine fabbisogno, eventuali Vincoli e SLA. (come da processo di gestione forniture)

Il Richiedente è il Responsabile di ultimo livello di struttura organizzativa (come da organizational design) dell’attività nell’ambito della quale è necessario coprire un fabbisogno sw finanziato su Budget IT. In particolare per Manutenzione e/o Rinnovi dei contratti in essere l’ultimo livello di ADM in funzione dell’ambiente (GA, sviluppo o testing).

Il Fabbisogno SW può riferirsi a:

1. Esigenze di manutenzione/Rinnovo noleggio prodotti (in continuità di periodo e di condizioni). Il fabbisogno di manutenzione//rinnovo deve essere espresso con opportuno anticipo rispetto alla scadenza del documento contrattuale in modo che possano essere effettuate le attività propedeutiche alla negoziazione. Il Richiedente verifica inoltre che la richiesta sia compatibile con quanto riportato in SAMC in termini di Usage Certification (Report SAMC). In caso di incompatibilità, attiva il «Monitoraggio Usage Certification». Il fabbisogno, ove confermato come manutenzione/rinnovo, sarà spesato nel BP/Opex di manutenzione o running, rimandando a quanto previsto negli opportuni processieventuali esigenze di copertura.

2. Nuove esigenze relative a nuovi prodotti, aumento di volumi di prodotti già presenti o variazioni/aggiunte di condizioni (es extended support). Rientra in questa casistica anche il Noleggio (la prima volta). Il fabbisogno di nuove esigenze è espresso tipicamente nell’ambito di iniziative progettuali, di progetti infrastrutturali di ampliamento hw, upgrade, di iniziative di Technical Security

In tutti i casi è necessario che il Richiedente indichi anche il Business Plan/Opex di riferimento cui il Fabbisogno si riferisce e il budget disponibile. In caso di fabbisogno di nuove licenze con relativa manutenzione si indica anche un piano di deploy delle licenze in funzione del quale verranno gestite le manutenzioni (in assenza di piano di deploy, il fabbisogno rappresenta sempre nuova esigenza, fino alla scadenza contrattuale).

Input/output dell’attività

Input attività:

- Budget delle Commesse mensilizzato

- Esigenze SW

- Lista Prodotti contrattualizzati in uso

- Piano di Progetto

- Report Server/Licenze

Output attività:

- Fabbisogno SW

- Segnalazioni verifiche Usage Certification

#### **05 / Verifica tecnica Esigenze SW**

Descrizione attività

Verifica tecnica esigenze SW a cura del Responsabile SW in funzione delle caratteristiche dell’iniziativa e delle linee guida architetturali

Il Responsabile SW è il responsabile di:

* Architecture – Software Licence Mangement & IT Tools per Running/Manutenzione Licenze (tutte)
* Architecture - Application&data Architecture. per Licenze SW applicativo on demand
* Security-Security Application Management per Licenze SW di Security on demand
* Architecture-Platforms Architecture & Infrastructure Engineering per Licenze SW On Demand sistemaoperativo e SW di base
* Infrastructure-End User Computing per Licenze sw per PdL on demand

Input/output dell’attività

Input attività:

- Fabbisogno SW

- High Level Design 2.0 Insieme degli elementi che compongono il disegno di alto livello della soluzione,condiviso con il Cliente, in termini di :

Requisiti - High Level Requirement (HLM)

Disegno funzionale - Solution Design (SD)

Disegno Architetturale - High Level Architecture (HLA)

- Linee Guida Architetturali

Output attività:

- Fabbisogno SW

#### **06 / Definizione Fabbisogno di acquisto SW**

Descrizione attività

Verifica fabbisogno di acquisto a cura di Architecture-Software Licence Management & IT Tools (con il supporto del Responsabile SW, ove necessario) in funzione della riconciliazione dei prodotti installati e in uso, dei contratti in essere e dell’avvenuta certificazione del fabbisogno da parte del Resp SW. In particolare ove il fabbisogno si riferisce a prodotti già ambito di contratti, Architecture -Software Licence Management & IT Tools traduce il fabbisogno espresso in numero di licenze SW e verifica se possibile in funzione dei contratti in essere (indicazione quantità licenze, criteri di calcolo, metriche di licensing ed invarianza di queste durante il periodo di validità contrattuale) e altri strumenti di governo in essere (ad esempio portale fornitori per l’abilitazione, il tracciamento, il download), se può essere soddisfatto con licenze già disponibili.

In tal caso si procede con l’attività di «Assegnazione Licenze». In caso contrario, il fabbisogno viene considerato come da coprire e Architecture-Software Licence Management & IT Tools

conferma se il fabbisogno è da soddisfare con:

1. una manutenzione/rinnovo noleggio, valutando i driver di riferimento (n.ro Ticket, n.ro interventi di assistenza, n.ro minor/major release attuate..) su periodi pregressi per confermarne il rinnovo;

2. un nuovo approvvigionamento. In tal caso Architecture-Software Licence Management & IT Tools verifica che il Responsabile della Commessa indicata dal Richiedente abbia effettuato l’assegnazione del contributo di spesa sul sistema di pianificazione per procedere con le opportune attività di pianificazione.

In entrambi i casi si procede con i Processo di Gestione forniture per verificare la modalità di acquisto e con i successivi Processi di pianificazione e ciclo passivo.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Contratti

- Fabbisogno SW

Output attività:

- Fabbisogno Acquisto SW

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione delle Forniture TIIT

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- 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-

#### **07 / Assegnazione Licenze SW**

Descrizione attività

Architecture - Software Licence Management & IT Tools provvede ad assegnare e registrare le licenze alla struttura richiedente rendendole disponibili per le fasi successive di delivery.

L’attività è svolta nel caso in cui il fabbisogno si può soddisfare con licenze disponibili o a valle di un CUI, allorché si ricevono le licenze acquistate.

Input/output dell’attività

Input attività:

- CUI fornitore

Output attività:

- Licenze Assegnate

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- 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-

#### **08 / Coordinamento Usage Certification**

Descrizione attività

Architecture - Software Licence Management & IT Tools effettua il coordinamento delle attività di User certification mediante:

•Monitoraggio periodico dell’avvenuta attività di Usage Certification con segnalazioni di eventuali mancate certificazioni (senza entrare nel merito dei contenuti) e predisposizione di Reportistica di avanzamento attività.

•Verifiche a campione (audit interni) con eventuali segnalazioni di situazioni da verificare/sanare nell’ambito del Monitoraggio Usage Certification;

•Pianificazione attività di Monitoraggio preventivo Usage Certification (a cura dei certificatori) , e messa a punto di timing ufficiali delle scadenze (almeno semestrali) di Usage Certification (validazione informazioni SAMC), mediante l’individuazione di calendari e campagne ad hoc in funzione di particolari scadenze contrattuali o eventi che richiedono una gestione asincrona delle attività.

•Verifica Report SAMC a supporto.

Inoltre per ciascuna campagna Architecture - Software Licence Management & IT Tools definisce uno specifico perimetro oggetto di *esplicita certificazione* (es. prodotti relativi ai contratti Top Vendor di prossima scadenza). La scelta è fatta in modo da mantenere costante nel tempo una soglia percentuale pari al 15% delle istanze di prodotti da certificare in modo esplicito.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Calendari/Campagne di Monitoraggio User Certification

- Calendari/Campagne di Usage Certification

- Notifiche

- Report Avanzamento Attività

- Segnalazioni

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- 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-

#### **09 / Monitoraggio Preventivo Usage Certification**

Descrizione attività

In base al calendario o a specifiche segnalazioni provenienti dall’attività di "Coordinamento Usage Certification" o dall'attività di "Validazione" (per prodotti di *esplicita certificazione*), il Certificatore Licenze SW, analizza le informazioni presenti su SAMC utilizzando Report SAMC per Applicazione/Vista/Dominio.

Quando rileva che sono necessarie azioni correttive:

·per prodotti che erroneamente risultano come in uso, se non è già aperto un ticket di dismissione, provvede ad attivare il processo di dismissione, tracciandone su SAMC il numero del ticket. Se il processo di dismissione è già avviato (Ticket aperto tracciato su SAMC), ne verifica lo stato nell’ambito del monitoraggio dei Ticket giacenti (cfr procedura «Dismissione Risorse Logiche e Fisiche»)

·in caso di prodotti in uso non rilevati dai Report SAMC, verifica lo stato del processo di delivery per eventuali segnalazioni/escalation.

E’ responsabilità del Certificatore Licenze SW attivare e sollecitare gli attori dei processi di Dismissione e di Delivery affinchè la situazione sia sanata il prima possibile e in tempo utile per la fase ufficiale di Usage Certification (ferma restando la responsabilità di esecuzione delle attività da parte delle strutture competenti)

In questa fase il Certificatore Licenze SW verifica inoltre se sussistono scostamenti significativi (superiori a circa un 7% di aumento) dell’installato rispetto alle consistenze dell’anno precedente inviando a Architecture - Licence Management & IT Tools opportune segnalazioni da gestire.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Calendari/Campagne di Monitoraggio User Certification

- Report Avanzamento Attività

- Segnalazioni

- Segnalazioni verifiche Usage Certification

Output attività:

- Segnalazioni delta installato

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- 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-

#### **10 / Validazione informazioni per Usage Certification**

Descrizione attività

Nei momenti ufficiali di Usage Certification, come da timing, le informazioni presenti su SAMC vengono certificate e completate con i volumi in base alla metrica contrattuale.

La Usage Certification si effettua per Applicazione, suddivisa in vista Applicativa, Sicurezza e Infrastrutturale:

• per il SW della vista applicativa (tipicamente a perimetro ADM), operano i Certificatori per ambiente di competenza (esercizio, sviluppo, collaudo) e per dominio. Il Certificatore Licenze SW è ultimo livello di struttura organizzativa della funzione IT di TIM dei domini e ambienti di competenza (implementati su ITMaster Catalog)

• per i prodotti afferenti alla vista Sicurezza o alla vista Infrastrutturale, i Certificatori (Responsabili di ultimo livello di struttura organizzativa, come da organizational design, della funzione IT di TIM o della funzione IT Security di TIM, ) vengono definiti dal Responsabile della struttura di competenza. Per la vista Infrastrutturale le strutture di riferimento sono tipicamente I.CT, per la vista Sicurezza SEC.IT.A o SEC.IT.E)

In tutte le casistiche si ipotizza un workflow a due livelli in funzione dell’organizzazione:

• Certificatore = Responsabile di ultimo livello di struttura organizzativa della funzione IT di TIM o della funzione IT Security di TIM (come da organizational design)

• Approvatore = Responsabile (Riporto almeno di secondo livello del responsabile IT) del Certificatore.

A sistema possono operare previa delega anche:

• un delegato del Certificatore,

• un Responsabile (Riporto almeno di terzo livello del responsabile IT) delegato dell’Approvatore.

Il workflow approvativo e i relativi attori sono implementati e tracciati su SAMC

In fase di certificazione viene confermato l'uso del prodotto, fatta eccezione per i prodotti a perimetro di *esplicita certificazione*, per i quali è necessario un OK/KO. In caso di KO, viene attivato il “Monitoraggio Preventivo Usage Certification” per le opportune verifiche.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Calendari/Campagne di Usage Certification

- Notifiche

- Report Avanzamento Attività

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- 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-

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

| **Ruoli (Job)** | **RESPONSABILE A.SLM** |  | **SYSTEM ARCHITECT** |  | **RESPONSABILE SEC.IT.A** |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruoli logici** |  | **RIPORTI di 2° liv. RESPONSABILE IT** |  | **RIPORTI di 3° liv. RESPONSABILE IT** |  | **IT RESPONSABILE COMMESSA** | **IT CERTIFICATORE LICENZE SW** |
| **Strutture** | **A.SLM** | **Vedi elenco\*** | **A.SLM** |  | **SEC.IT.A** | **Vedi elenco\*** | **Vedi elenco\*** |
| **01 Gestione Piano Fabbisogni SW** | **R A** | **R** |  |  |  |  |  |
| **02 Governo canoni di manutenzione** | **R A** | **I** | **R** |  |  |  |  |
| **03 Analisi azioni delta installato/contrattualizzato** | **R A** | **R** |  |  |  |  |  |
| **04 Formalizzazione Fabbisogno SW** |  | **R A** |  | **R** |  |  |  |
| **05 Verifica tecnica Esigenze SW** |  | **R A** |  |  | **R** |  |  |
| **06 Definizione Fabbisogno di acquisto SW** | **R A** | **C I** | **R** |  |  | **I** |  |
| **07 Assegnazione Licenze SW** | **A** | **I** | **R** | **I** |  |  |  |
| **08 Coordinamento Usage Certification** | **R A** | **I** | **R** |  |  |  | **I** |
| **09 Monitoraggio Preventivo Usage Certification** |  | **I** |  |  |  |  | **R A** |
| **10 Validazione informazioni per Usage Certification** |  | **R A** |  |  |  |  | **R** |

**\*Ruolo logico / Strutture organizzative**

**RIPORTI di 2° liv. RESPONSABILE IT**

- A.AD APPLICATION & DATA ARCHITECTURE

- A.PAI PLATFORMS ARCHITECT.&INFRAST.ENGINEERING

- A.SLM SOFTWARE LICENSE MANAGEMENT & IT TOOLS

- ADM.AE ANALYTICS & ESS

- ADM.B BILLING

- ADM.BSS BSS

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- DP.BC BUSINESS & CONSUMER

- DP.SF SUPPORT FUNCTIONS

- DP.TPP TECHNICAL PLANNING & PORTFOLIO MANAG.

- DP.TW TECHNOLOGY & WHOLESALE

- G.PPD PROCESS & PROCEDURES DESIGN

- G.QVM QUALITY & VENDOR MONITORING

- I.CT.CA CAPACITY & ASSET MANAGEMENT

- I.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- I.DC/N DATA CENTER NORD

- I.SM SERVICE MANAGEMENT

- I.UC END USER COMPUTING

**IT RESPONSABILE COMMESSA**

- A.AD APPLICATION & DATA ARCHITECTURE

- A.PAI PLATFORMS ARCHITECT.&INFRAST.ENGINEERING

- A.SLM SOFTWARE LICENSE MANAGEMENT & IT TOOLS

- ADM.AE ANALYTICS & ESS

- ADM.B BILLING

- ADM.BSS BSS

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- DP.BC BUSINESS & CONSUMER

- DP.SF SUPPORT FUNCTIONS

- DP.TPP TECHNICAL PLANNING & PORTFOLIO MANAG.

- DP.TW TECHNOLOGY & WHOLESALE

- G.PPD PROCESS & PROCEDURES DESIGN

- G.QVM QUALITY & VENDOR MONITORING

- I.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- I.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- I.DC/N DATA CENTER NORD

- I.SM SERVICE MANAGEMENT

- I.UC END USER COMPUTING

**IT CERTIFICATORE LICENZE SW**

- A.AD APPLICATION & DATA ARCHITECTURE

- A.PAI PLATFORMS ARCHITECT.&INFRAST.ENGINEERING

- A.SLM SOFTWARE LICENSE MANAGEMENT & IT TOOLS

- ADM.AE ANALYTICS & ESS

- ADM.B BILLING

- ADM.BSS BSS

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- DP.BC BUSINESS & CONSUMER

- DP.TW TECHNOLOGY & WHOLESALE

- G.PPD PROCESS & PROCEDURES DESIGN

- G.QVM QUALITY & VENDOR MONITORING

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- SEC.IT.E SECURITY ENGINEERING