|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: One Minute Escalation | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | IT.E.Process & Procedures Design | Paola Celletti |
| VERIFICATO: | IT.E.Process & Procedures Design  IT.O.Application Management  IT.D.Customer Engagement  IT.D.Data Analytics  IT.D.Digital Services Delivery Platforms  IT.O.Service Management  T.SN.Control Room & Technical Management  T.PQ.OSS.Application Management  SEC.IT.Security Application Management  SEC.BCP.Business Continuity and Security Support  T.PSC.Process & Procedures Design  HRO.OP.Business Process Framework  IT.E.Process & Procedures Design | Ivo Della Valle  Alberto Pisani  Gianni Canal  Michele Vecchione  Marco Daccò  Gabriella D'Elia  Alberto Chiesa  Paolo Orlando  Giancarlo Avaltroni  Domenico Fumai  Paolo Ravera  Giampiero Camporesi  Giampiero Mucci |
| APPROVATO: | IT.Service Operation  IT.Digital Services Solutions  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 in SDI.  Il documento sostituisce l'Istruzione Operativa "TIIT\_SGI\_QIO\_ P105\_C One Minute Escalation", v 1.3 del 19/12/2014 | 03/05/2016 |
| 2 | Prima emissione in SDI a seguito della confluenza di TIIT in TIM.  Il documento sostituisce l'Istruzione Operativa "Cod. 2016 - 00069 One Minute Escalation", v. 1 del 03/05/2016.  Rispetto alla versione precedente sono stati effettuati interventi relativamente a:  \* la modifica della tipologia del documento, da "Istruzione Operativa" a "Procedura Operativa", per adeguamento alla policy aziendale di riferimento;  \* la correlazione con la Procedura Organizzativa "Comunicazione Eventi Rilevanti";  \* l'allineamento in coerenza con la Procedura Operativa "Gestione degli Incidenti IT" e la nuova definizione dei "Major Incident" ivi presente;  \* l'aggiornamento dei KPI di processo monitorati;  \* l'aggiornamento per nuovo assetto organizzativo. | 12/01/2018 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 6](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 7](#_Toc256000001)

[3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 7](#_Toc256000002)

[4. RIFERIMENTI 8](#_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) 9](#_Toc256000007)

[5.4. Vincoli sul processo 9](#_Toc256000008)

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

[5.6. One Minute Escalation 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 / Comunicazione "Major Incident" verso Control Room 12](#_Toc256000014)

[5.6.3.2. 02 / Individuazione "Major Incident" Infrastrutturali 13](#_Toc256000015)

[5.6.3.3. 03 / Valutazione congiunta Impatto di Business 13](#_Toc256000016)

[5.6.3.4. 04 / Compilazione dati ed attivazione SMS/Email (Apertura ed eventuale Aggiornamento) 14](#_Toc256000017)

[5.6.3.5. 05 / Verifica effettiva sussistenza e livello di rilevanza Tecnica e di Business 16](#_Toc256000018)

[5.6.3.6. 06 / Comunicazione chiusura Major Incident 17](#_Toc256000019)

[5.6.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 18](#_Toc256000020)

[5.6.5. Ruoli 19](#_Toc256000021)

[5.6.6. Ruoli logici 20](#_Toc256000022)

[5.6.7. KPI 21](#_Toc256000023)

[5.6.8. Controlli di Compliance 22](#_Toc256000024)

[5.6.9. Sistemi IT 23](#_Toc256000025)

[6. GLOSSARIO 24](#_Toc256000026)

# PREMESSA

La tempestiva comunicazione di degradi prestazionali, significativi ed imprevisti, inerenti alle Applicazioni IT classificate critiche e/o le infrastrutture tecnologiche, risulta di fondamentale importanza per garantire adeguati livelli di awareness nel management aziendale e consentire una gestione proattiva ed efficace dei rapporti con i Clienti.

In tale contesto l’accezione di degrado **imprevisto** è associato ad eventi estemporanei e non pianificabili (quali ad esempio i malfunzionamenti hardware / software). Si escludono, pertanto, gli eventi legati ad attività pianificate di manutenzione ordinaria o straordinaria che compromettono i livelli prestazionali delle Applicazioni IT e/o delle infrastrutture tecnologiche.

Il concetto di degrado prestazionale **significativo** è associato sia a situazioni di indisponibilità / fermo dell’Applicazione sia a circostanze in cui l’Applicazione è seriamente compromessa e/o gli SLA previsti non sono rispettati (esempi possono essere: un decadimento eccessivo dei tempi di risposta dell’Applicazione, blocco di una o più funzionalità primarie dell’Applicazione, indisponibilità dell’Applicazione verso una popolazione significativa di utenti, etc.). Tali situazioni sono classificate rispettivamente nell’ordine con i termini di **blocco** e di **degrado**.

La presente Procedura Operativa descrive il processo di "One Minute Escalation", nell'ambito dei servizi di information technology, inerente alla comunicazione tempestiva dei blocchi/degradi (di cui sopra) e delle anomalie applicative che compromettono significativamente i Servizi erogati verso i Clienti, ossia la comunicazione tempestiva dei "Major Incident" (per la definizione di "Major Incident" fare riferimento a quanto riportato nella Procedura Operativa "Gestione degli Incidenti IT" (Cod. 2015 - 00229, Par. 5.5.3.2 "Classificazione Incidente").

Il documento sostituisce l'Istruzione Operativa "Cod. 2016 - 00069 One Minute Escalation", v. 1 del 03/05/2016.

Rispetto alla versione precedente sono stati effettuati interventi relativamente a:

* la modifica della tipologia del documento, da "Istruzione Operativa" a "Procedura Operativa", per adeguamento alla policy aziendale di riferimento;
* la correlazione con la Procedura Organizzativa "Comunicazione Eventi Rilevanti" relativa alla comunicazione trasversale degli eventi classificati rilevanti ed alla eventuale escalation verso il Vertice Aziendale;
* l'allineamento in coerenza con la Procedura Operativa "Gestione degli Incidenti IT" e la nuova definizione dei "Major Incident" ivi presente;
* l'aggiornamento dei KPI di processo monitorati
* l'aggiornamento per nuovo assetto organizzativo.

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

# DESTINATARI

La Procedura Operativa si applica alle funzioni Information Technology, Technology (per quanto inerente alla funzione di "Control Room e Technical Management" ed alla funzione di "Application Management OSS") e Security (per quanto inerente alla funzione "Security Application Management") di TIM ed ha validità aziendale.

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il processo si colloca nel Business Process Framework ETOM in:

1. L0 - Enterprise Management
2. L1 - Enterprise Effectiveness Management

Lo scopo del documento è quello di definire le azioni, gli attori e le responsabilità inerenti al Servizio di “One Minute Escalation”.

In particolare l’obiettivo è quello di fornire al personale delle funzioni coinvolte le modalità operative necessarie per inviare tempestivamente ad una lista di destinatari predefinita (cfr.: IT\_SGI\_NOT\_2016 - 00069 OME Lista dei Destinatari), comunicazioni, via SMS ed email, inerenti alla presenza di un "Major Incident".

Di seguito si riportano le peculiarità operative:

1. Individuazione interlocutore unico, rappresentato dalla funzione di Control Room, con presidio E2E su tutte le segnalazioni di "Major Incident" (infrastrutturali ed applicativi).
2. La comunicazione OME deve essere inviata solo dalla funzione Control Room & Technical Management.
3. La comunicazione viene inoltrata per SMS e per email, con identico contenuto
4. Coinvolgimento dei Service Manager, ed eventualmente delle funzioni di Revenue Assurance di competenza (qualora il "Major Incident" possa determinare conseguenze negative sui ricavi di TIM), da parte delle funzioni di Application Management, per la valutazione degli impatti di business e le comunicazioni verso i Clienti; successiva integrazione da parte delle funzioni di Application Management delle informazioni provenienti dai Service Manager (o da Revenue Assurance) e loro inoltro verso la Control Room.
5. Attivazione del processo di "Comunicazione Eventi Rilevanti" (Rif.: Cod. 2017 - 00055), a cura del Responsabile Titolato, nel caso in cui quest'ultimo ravveda la necessità di effettuare una comunicazione trasversale e/o escalation verso l’esterno della funzione IT (o Technology, o Security) di TIM.
6. Il Responsabile Titolato è tenuto a nominare un sostituto in caso di indisponibilità e darne informativa al responsabile della Control Room; analoga comunicazione dovrà essere esplicitata anche dai Service Manager verso le strutture di Application Management di competenza.

La Procedura Operativa “One Minute Escalation” è di supporto alla Procedura Operativa “Cod. 2015-00229 Gestione degli Incidenti IT” ed alla Istruzione Operativa “Cod. 2016 - 00158 Indisponibilità Applicazioni”, ed il suo campo di applicabilità è relativo alle Applicazioni censite nel catalogo IT Master Catalog (ITMC - Portale per la gestione del Catalogo delle Applicazioni IT; cfr. "Cod. 2015-00040 Gestione Catalogo Applicazioni” ) ed a tutti i "Major Incident".

# RIFERIMENTI

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

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

[3] Cod. 2016-00196 - Gestione dei Problemi

[4] IT\_SGI\_NOT\_2016 - 00069 - OME Lista dei Destinatari

[5] Cod. 2016-00158 - Indisponibilità Applicazioni

[6] Cod. 2017-00055 - Comunicazione Eventi Rilevanti

[7] Cod. 2015-00040 - Gestione Catalogo Applicazioni

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

[9] Cod. 2014-00152 - Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo

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

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

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 documento descrive quali sono le azioni che devono essere intraprese quando, a seguito di un "Major Incident", si rende necessario informare in modo tempestivo il management attraverso il Servizio di One Minute Escalation.

## Input/output del processo

Gli input del processo sono:

- Major Incident

Gli output del processo sono:

- Comunicazione del Major Incident (SMS/Email)

- Comunicazione Evento Rilevante

Il messaggio di attivazione della Comunicazione Trasversale, pur privilegiando la tempestività, dovrà necessariamente contenere le seguenti informazioni:

\* orario inizio evento;

\* servizio/funzionalità oggetto dell’interruzione o degrado (i.e. Fonia fissa, BackBone, ecc.);

\* oggetto della tipologia di disservizio/incidente occorso (i.e. cavo, apparato di rete, ecc.);

\* descrizione ed impatto stimato (i.e. numero Clienti disserviti, area geografica, ecc.);

\* orario previsto risoluzione evento;

\* cause (se note);

\* riferimenti telefonici da contattare per eventuali approfondimenti (il segnalatore e/o suo Responsabile, in alternativa riferimenti del Reperibile o della Control Room competente);

\* indicazione del Responsabile di primo livello organizzativo che dovrà eventualmente gestire la fase di Escalation.

I processi attivati sono:

- Assurance

- Enterprise Risk Management

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance sono:

Gli obiettivi di performance del processo riguardano il miglioramento (diminuzione) dei tempi di attivazione delle comunicazioni OME.

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

- OME - Tempestività Attivazione

- One Minute Escalation

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- Best Practice & Normative Tecniche di Riferimento

## Controlli di Compliance del processo

Non ci sono controlli di Compliance associati al processo.

## One Minute Escalation

### Contesto del processo



### Flow del processo



### Attività del processo

#### **01 / Comunicazione "Major Incident" verso Control Room**

Descrizione attività

La funzione di “Application Management” pertinente, secondo quanto definito nel processo di “Gestione degli Incidenti IT” (rif.: Cod. 2015-00229), riceve, attraverso i canali preposti, le segnalazioni di “Major Incident” (individuati in base ai criteri definiti in "Gestione degli Incidenti IT"), inerenti ai malfunzionamenti / disservizi / anomalie applicative sulle applicazioni critiche di propria competenza. Altresì può rilevare i "Major Incident" inerenti alle stesse Applicazioni durante le attività di monitoring operativo, attraverso gli strumenti a sua disposizione.

In questo caso comunica tempestivamente il "Major Incident" alla funzione di “Control Room & Technical Management”, affinché tale funzione possa effettuare le attività per la compilazione ed attivazione degli SMS e delle email.

Anche i Service Manager, eventualmente su indicazione dei Clienti di riferimento, possono richiedere alla funzione di “Control Room & Technical Management”, attraverso il supporto della funzione di “Application Management” pertinente, l'attivazione di messaggi OME.

Successivamente la funzione di “Application Management” comunica, in maniera tempestiva, alla funzione di “Control Room & Technical Management” ogni aggiornamento utile inerente alle comunicazioni inviate in precedenza, come ad esempio:

* lo stato del disservizio
* l'avvenuta risoluzione di un disservizio
* l'impatto di Business del Major Incident (cfr.: Valutazione congiunta Impatto di Business)

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:

- Major Incident

- Major Incident Applicativo con eventuale evidenza di Impatto di Business

Output attività:

- Major Incident Applicativo

- Major Incident Applicativo con eventuale evidenza di Impatto di Business

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

- ITMC

#### **02 / Individuazione "Major Incident" Infrastrutturali**

Descrizione attività

La funzione di “Control Room & Technical Management”, attraverso le strutture e gli strumenti preposti, rileva gli eventuali “Major Incident Infrastrutturali”, dovuti a guasti / malfunzionamenti di tipo infrastrutturale sui Data Center e sugli asset ICT monitorati, e li rende oggetto del Servizio di One Minute Escalation.

La funzione di "Control Room & Technical Management” effettua una valutazione dell'eventuale impatto di business che il Major Incident provoca. Può altresì, avvalersi della collaborazione delle funzioni di Application Management di competenza delle applicazioni coinvolte dall'evento critico per avere da loro una valutazione di impatto.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R) - T.SN.CT.FM

Input/output dell’attività

Input attività:

- Major Incident

Output attività:

- Major Incident Infrastrutturale

#### **03 / Valutazione congiunta Impatto di Business**

Descrizione attività

Una volta ricevuto o rilevato un “Major Incident applicativo”, la funzione di “Application Management” coinvolge, in base a quanto riportato nel IT Master Catalog relativamente all’associazione Applicazione/SM/RA, il Service Manager di competenza, ed eventualmente la funzione di Revenue Assurance, al fine di effettuare congiuntamente una valutazione dell’Impatto di Business dell’evento critico in analisi.

Le risultanze di tale attività sono inviate, da parte della funzione di “Application Management”, alla funzione di “Control Room & Technical Management” (cfr.: Comunicazione Major Incident verso Control Room).

Contemporaneamente il Service Manager, ed eventualmente la funzione di Revenue Assurance, comunica al Cliente di riferimento che si è verificato un "Major Incident" su un'Applicazione di propria competenza. Inoltre deve comunicare al Responsabile Titolato che il Cliente è stato informato.

Resta inteso che la funzione di “Control Room & Technical Management” nei casi in cui identifichi con certezza la presenza di un "Major Incident", può avviare proattivamente ed autonomamente la procedura di comunicazione verso il Management al fine di rispettare il principio di tempestività.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- REQUIREMENT ENGINEER (A e R) - PSG.IT.O.S

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

- IT OPERATIONS ENGINEER (R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Informativa al Cliente

- Major Incident Applicativo con eventuale evidenza di Impatto di Business

#### **04 / Compilazione dati ed attivazione SMS/Email (Apertura ed eventuale Aggiornamento)**

Descrizione attività

La funzione di “Control Room & Technical Management” attiva il servizio di One Minute Escalation (OME) per tutti i "Major Incident Infrastrutturali" e per tutti i “Major Incident Applicativi” ed i relativi aggiornamenti ricevuti da parte della funzione di “Application Management” di competenza.

La funzione di “Control Room & Technical Management”, in caso di “Major Incident" con elevato impatto ("Eventi Rilevanti"), a seguito della verifica del Responsabile Titolato (cfr. Verifica effettiva sussistenza e livello di rilevanza Tecnica e di Business), attiva parallelamente il processo di comunicazione trasversale descritto dalla specifica Procedura Organizzativa “Comunicazione Eventi Rilevanti” (Rif. [7]).

In qualità di punto unico delegato all’invio degli SMS e delle relative email di segnalazione, la funzione di “Control Room & Technical Management”, provvede ad analizzare e raccogliere tutte le informazioni necessarie per l’elaborazione del messaggio SMS. La relativa email deve avere contenuti congruenti con quanto presente nel SMS e sarà elaborata utilizzando un template, opportunamente predisposto, attraverso il quale viene veicolata l'informazione inerente l’evento oggetto di OME.

Di seguito i contenuti informativi richiesti:

* **oggetto del disservizio**: deve essere noto il nome dell’Applicazione degradata e del relativo servizio strategico da essa supportato o il nome del Data Center/Infrastruttura che ha subito un degrado / blocco; il nome delle Applicazioni coinvolte può essere omesso nel caso in cui si tratti di un evento di origine Infrastrutturale diffuso; in tal caso si comunicherà, appena nota, la natura dell’evento Infrastrutturale scatenante;
* **evento**: deve essere indicato appena noto se si è verificato un degrado o un blocco dell’Applicazione critica e/o del Data Center/Infrastruttura, o una anomalia applicativa su Applicazioni critiche dal punto di vista del Business;
* **causa**: appena nota va indicata la motivazione del degrado/blocco
* **impatto di business** **e rilevanza tecnica** (da indicare appena noto);
* **orario del disservizio**: deve essere noto l'orario in cui si è verificato il disservizio;
* **azioni di ripristino**;
* **orario di chiusura / aggiornamento**: deve essere noto l’orario entro il quale verrà risolto il disservizio manifestatosi o in alternativa l’orario entro il quale verrà inviato un successivo aggiornamento sulla risoluzione del disservizio.

Raccolte tutte le informazioni necessarie e seguendo il percorso guidato di descrizione dell’evento, viene elaborato il testo del messaggio SMS da inviare.

Per l'invio del primo messaggio SMS, nel caso in cui non fossero disponibili tutte le informazioni necessarie, si raccomanda l’invio del messaggio utilizzando le sole informazioni certe, ad esempio con indicazione sintetica “blocco” o “degrado” o "anomalia", esplicitando l’indicazione “Senza Causa” se la causa non sia stata ancora identificata con certezza, e/o senza indicare la data di prevista chiusura se non c’è ancora una previsione certa.

Tipicamente, salvo diversa specificità/necessità del singolo caso, sono da prevedersi anche un SMS ed una email di aggiornamento quando ci sono notizie certe ed è possibile comunicare una previsione di chiusura, ed infine un SMS ed una email a chiusura definitiva.

Di seguito gli step da effettuare:

Elaborazione SMS di apertura (messaggio di “**OPEN**”)

La funzione “Control Room & Technical Management”, provvede, in base alle informazioni precedentemente raccolte, ad elaborare il testo del messaggio SMS seguendo il percorso guidato di descrizione dell’evento.

Richiesta autorizzazione invio SMS

L'invio del messaggio SMS di apertura deve essere preventivamente autorizzato da un responsabile di 3° livello di struttura.

Se il responsabile di riferimento dovesse risultare irreperibile occorre richiedere l’autorizzazione al livello gerarchico superiore, ovvero al Responsabile di 2°livello di struttura.

Invio SMS e email alla lista di distribuzione

Ricevuta l’autorizzazione il personale della funzione “Control Room & Technical Management” procede ad inviare, alla lista dei destinatari predefinita (cfr. IT\_SGI\_NOT\_2026 - 00069 OME Lista dei Destinatari), il messaggio SMS di apertura precedentemente elaborato e la relativa email (SMS ed email di “**OPEN**”).

Tutti gli SMS e le relative email saranno inviati anche al Responsabile Titolato.

Analisi aggiornamento sullo stato del disservizio

Entro 1 ora dall’invio del precedente messaggio, o in base alla tempistica stabilita in fase di invio del messaggio SMS di apertura, è necessario che la funzione “Control Room & Technical Management” provveda ad effettuare un’analisi sullo stato del disservizio raccogliendo le informazioni necessarie per l’invio del successivo SMS.

Elaborazione e invio SMS ed email di aggiornamento (eventuale messaggio di “**UPDATE**”)

La funzione “Control Room & Technical Management” provvede, in base alle informazioni raccolte durante la fase di “analisi aggiornamento sullo stato del disservizio”, ad elaborare il testo del messaggio “SMS di aggiornamento” utilizzando l’opportuna funzionalità prevista dall'applicazione web a supporto.

Contemporaneamente deve essere inoltrata la relativa email di aggiornamento (email di “**UPDATE**”).

E' opportuno che i messaggi di aggiornamento siano inviati con frequenza condivisa. Comunicare la previsione di chiusura, oppure indicare “Causa ancora in analisi”.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R) - T.SN.CT.FM

Input/output dell’attività

Input attività:

- Deleghe "sostituti"

- Lista dei Destinatari

- Major Incident Applicativo

- Major Incident Applicativo con eventuale evidenza di Impatto di Business

- Major Incident Infrastrutturale

- OME One Minute Escalation è un’applicazione web, utilizzata dal personale della funzione di "Control Room & Technical Management", per comunicare in modo tempestivo, e fornire i successivi aggiornamenti, sui "Major Incident" occorsi.

Output attività:

- Comunicazione del Major Incident (SMS/Email)

#### **05 / Verifica effettiva sussistenza e livello di rilevanza Tecnica e di Business**

Descrizione attività

Il Responsabile Titolato, dopo essere stato informato che si è in presenza di un “Major Incident", ne verifica l’effettiva sussistenza ed il relativo livello di rilevanza Tecnica e di Business per stabilire se è opportuno attivare il processo di “Comunicazione Eventi Rilevanti” (Rif. [6]) esternamente ad IT (o a Technology, o a Security).

Il Responsabile Titolato, inoltre, effettua la dovuta sensibilizzazione verso il referente della Control Room che propaga l’informativa alle strutture operative di presidio e gestione del malfunzionamento. Nel caso in cui il Responsabile Titolato ritenga necessario effettuare una comunicazione Trasversale esternamente ad IT la Control Room dovrà inviare SMS e Email alla lista di destinatari TIM presente nella Procedura Organizzativa "Comunicazione Eventi Rilevanti".

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

- Responsabile Titolato (A e R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione Evento Rilevante

Il messaggio di attivazione della Comunicazione Trasversale, pur privilegiando la tempestività, dovrà necessariamente contenere le seguenti informazioni:

\* orario inizio evento;

\* servizio/funzionalità oggetto dell’interruzione o degrado (i.e. Fonia fissa, BackBone, ecc.);

\* oggetto della tipologia di disservizio/incidente occorso (i.e. cavo, apparato di rete, ecc.);

\* descrizione ed impatto stimato (i.e. numero Clienti disserviti, area geografica, ecc.);

\* orario previsto risoluzione evento;

\* cause (se note);

\* riferimenti telefonici da contattare per eventuali approfondimenti (il segnalatore e/o suo Responsabile, in alternativa riferimenti del Reperibile o della Control Room competente);

\* indicazione del Responsabile di primo livello organizzativo che dovrà eventualmente gestire la fase di Escalation.

Processi aziendali in output all'attività

- Comunicazione Eventi Rilevanti

#### **06 / Comunicazione chiusura Major Incident**

Descrizione attività

Dopo che il disservizio è stato risolto la funzione “Control Room & Technical Management” provvede, in base alle informazioni raccolte durante la fase di “analisi aggiornamento sullo stato del disservizio”, ad elaborare il testo del messaggio SMS di chiusura (messaggio di “**CLOSE**”) e

ad inviarlo ai destinatari in lista.

Contemporaneamente deve essere inoltrata la relativa email di chiusura (email di “**CLOSE**”).

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER (A e R) - T.SN.CT.FM

Input/output dell’attività

Output attività:

- Comunicazione del Major Incident (SMS/Email)

### Matrice RACI delle attività/attori del processo

| Ruoli (Job) | INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER |  |  | REQUIREMENT ENGINEER | REQUIREMENT ENGINEER |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ruoli logici |  | **IT OPERATIONS ENGINEER** | **Cliente** |  |  | **Responsabile Titolato** |
| Strutture | **T.SN.CT.FM** | **Vedi par. 5.6.6** |  | **PSG.IT.O.S** | **AFC.PC.DR.BC** | **Vedi par. 5.6.6** |
| 01 Comunicazione "Major Incident" verso Control Room | I | R A |  |  |  |  |
| 02 Individuazione "Major Incident" Infrastrutturali | R A | C |  |  |  |  |
| 03 Valutazione congiunta Impatto di Business | I | R | I | R A | C | I |
| 04 Compilazione dati ed attivazione SMS/Email (Apertura ed eventuale Aggiornamento) | R A | I |  | I | I | I |
| 05 Verifica effettiva sussistenza e livello di rilevanza Tecnica e di Business |  |  | I |  |  | R A |
| 06 Comunicazione chiusura Major Incident | R A | I |  | I | I | I |

### Ruoli

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrizione | Sigla aziendale ruolo |
| REQUIREMENT ENGINEER | 52813023\_INFORMATION TECHNOLOGY\_INFRASTRUCTURE LIFECYCLE MNGT\_APPLICAZIONI INFORMATICHE\_REQUIREMENT ENGINEER | AFC.PC.DR.BC |
| REQUIREMENT ENGINEER | 52816905\_INFORMATION TECHNOLOGY\_INFRASTRUCTURE LIFECYCLE MNGT\_APPLICAZIONI INFORMATICHE\_REQUIREMENT ENGINEER | PSG.IT.O.S |
| INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER | 52816915\_INFORMATION TECHNOLOGY\_OPERATIONS SUPPORT & READINESS\_INFRASTRUTTURE INFORMATICHE\_INFRASTRUCTURAL SYSTEM ENGINEER | T.SN.CT.FM |

### 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

Cliente:

Responsabile Titolato:

Responsabile dei flussi di comunicazione trasversale e/o verticale degli eventi classificati critici e garante dei relativi aggiornamenti verso tutti gli interessati”.

- B.CM CUSTOMER MANAGEMENT

- B.ICT.R ICT CONTROL ROOM

- BS.RE.M MAINTENANCE

- C.CS.C CARING OPERATIONS CONSUMER

- C.CS.E CARING OPERATIONS SMALL ENTERPRISE

- IC.DC EX DIGITAL COMMUNICATION

- IC.NPO NATIONAL PRESS OFFICE

- IT.D.C CUSTOMER ENGAGEMENT

- IT.O SERVICES OPERATIONS

- IT.O.A APPLICATION MANAGEMENT

- SEC.CS CYBER SECURITY

- T.SN SERVICE & NETWORK MANAGEMENT

- W.OA.A ASSURANCE

### KPI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Titolo** | **Codice** | **Algoritmo** | **Descrizione** |
| OME - Tempestività Attivazione |  |  | L'indicatore misura la distribuzione, per fasce temporali, dei Tempi d'Attivazione degli OME. |
| One Minute Escalation |  |  | L'indicatore esprime il volume dei "Major Incident" gestiti nel periodo in esame attraverso il servizio di One Minute Escalation. |

### Controlli di Compliance

Non ci sono controlli di Compliance associati al processo.

### Sistemi IT

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrizione | Codice sistema |
| ITMC | Catalogo Unificato dei Sistemi e delle Applicazioni TIIT | TI 00102681 |

# GLOSSARIO

Di seguito alcuni termini utilizzati nel documento:

**IT**  Information Technology

**OSS** Operational Support System