



FLOWE S.p.A. SB
Procedura Operativa
Problem Management

INDICE

1	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
2	CONTESTO	3
3	ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITA'	3
3.1	INCIDENT HANDLER	4
3.2	PROBLEM HANDLER	4
3.3	TASK FORCE.....	4
4	DEFINIZIONI E TERMINI UTILI AL PROCESSO	4
5	DESCRIZIONE PROCEDURA OPERATIVA	5
6	RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI.....	8
6.1	NORMATIVA ESTERNA.....	8
6.2	NORMATIVA INTERNA	8

1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è descrivere la procedura operativa di Problem Management adottata in Flowe.

La revisione e l'aggiornamento del presente documento sono in carico alla unità IT Operation Security and Governance, previa approvazione da parte dell'organo con funzione di gestione (assegnata all'amministratore delegato di Flowe) in coerenza con quanto prescritto dalle Disposizioni di vigilanza per gli IP e IMEL di Banca d'Italia, che recepiscono le EBA/GL/2019/04 in materia di gestione dei rischi ICT e di sicurezza.

2 CONTESTO

La presente procedura definisce il concetto di Problem, i ruoli, le responsabilità e le attività che devono essere effettuate per la gestione dei problem con l'obiettivo di minimizzare gli impatti sul business e la ricorrenza degli incidenti ICT.

La presente procedura operativa è inserita all'interno del sistema delle fonti della normativa interna, come di seguito rappresentato.

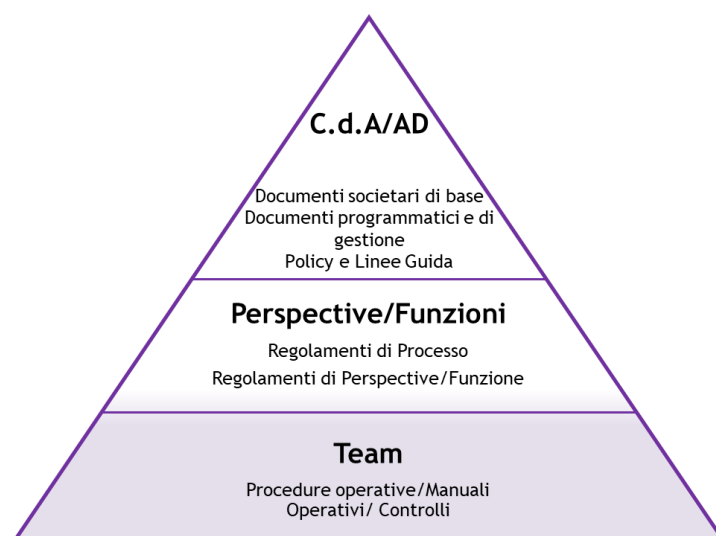


Figura 1: Modello della normativa interna di riferimento

3 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITA'

Sono di seguito indicati i principali attori coinvolti nelle attività del processo di Problem Management ed i relativi ruoli e responsabilità nell'ambito delle attività descritte.

3.1 INCIDENT HANDLER

Colui che determina l'apertura di un Problem ed avvia il processo di Problem Management.

3.2 PROBLEM HANDLER

La figura aziendale incaricata di gestire il Problem (dall'apertura sino alla chiusura). La figura può coincidere con l'Incident Handler o con il responsabile del servizio o della applicazione impattata dal Problem.

3.3 TASK FORCE

Gruppo di lavoro che viene costituito dal Problem Handler che ha il compito di effettuare le attività di analisi utili ad identificare la root cause del problem e risolvere o eventualmente indirizzare ai team preposti la sua risoluzione definitiva o, in alternativa, di determinare un workaround da implementare in caso di root cause non identificata.

4 DEFINIZIONI E TERMINI UTILI AL PROCESSO

Vengono di seguito elencati dei termini e delle definizioni¹ utili alla comprensione del processo e della procedura di Problem Management:

Incident ICT	<i>Un'interruzione non pianificata di un servizio IT o una riduzione della qualità di un servizio IT (ad esempio malfunzionamenti applicativi, degrado delle performance, etc.).</i>
Problem	<i>Una causa o una potenziale causa sottostante che ha generato o che può generare incident ricorrenti.</i>
Root Cause Analysis	Analisi tecnica e di processo utile alla determinazione della causa di/degli incident ICT
Workaround	<i>Una soluzione temporanea individuata all'interno del processo di incident management che riduce o elimina l'impatto di un incident per il quale una risoluzione definitiva non è ancora disponibile.</i>
Known error	<i>Lo stato di un problem la cui analisi ha già individuato la causa sottostante, ma non ha condotto ad una risoluzione permanente e non la prevede nell'immediato. Il known error viene documentato e il workaround esistente (individuato dal processo di incident management) viene</i>

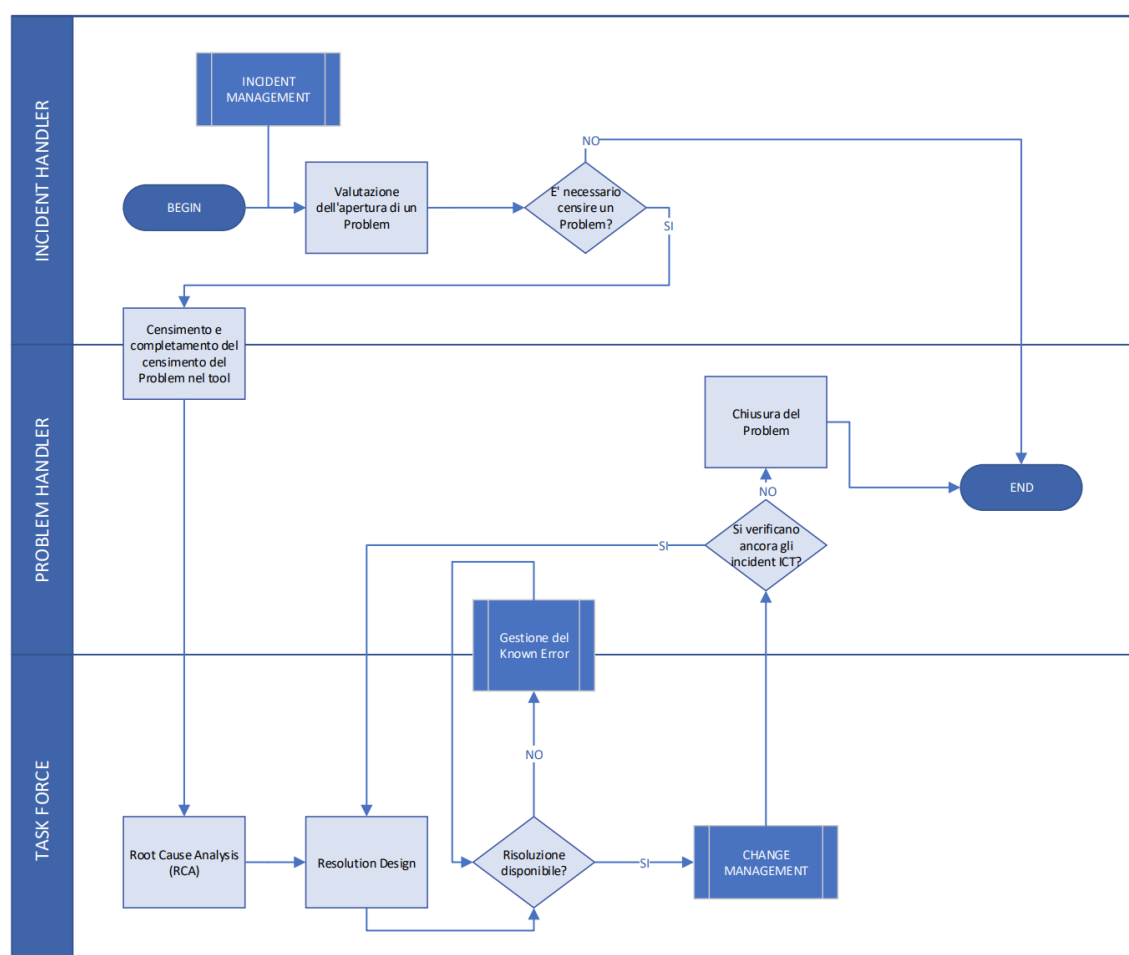
¹ La terminologia ed il processo di Problem Management adottato in Flowe si ispirano al relativo processo di "Problem Management" definito nel framework ITIL 4.

	<i>utilizzato per gestire gli incidenti futuri ricollegabili al problem</i>
Workitem (Microsoft DevOps)	<i>Record utilizzato nel tool Microsoft DevOps che contiene informazioni utili al tracciamento, al monitoraggio e alla reportistica dei Problem.</i>

5 DESCRIZIONE PROCEDURA OPERATIVA

Dato il modello organizzativo IT di Flowe, l'approccio al processo di Problem Management adottato è di tipo **reattivo**; pertanto, un Problem nasce sempre a seguito della rilevazione di anomalie sui sistemi IT che si ripresentano periodicamente nel tempo e sintomo di un problema latente.

Di seguito si riportano il diagramma di flusso e la descrizione delle varie fasi del processo di Problem Management².



² Tutte le fasi di gestione citate nella procedura di Problem Management fanno riferimento al tool Microsoft DevOps.

STEP	DESCRIZIONE	OWNER
Valutazione dell'apertura di un Problem	<p>A seguito di rilevazione ricorrente di casi di incident ICT simili o presumibilmente generati da una causa comune, l'Incident Handler determina la necessità di censimento di un Problem e crea un workitem su Microsoft DevOps di tipo Problem ed assegna il workitem al Problem Handler nel relativo campo (solitamente, il Problem Handler è il responsabile dell'area IT impattata dagli incidenti ricorrenti).</p> <p>Si specifica che in questa fase, il workitem assume automaticamente l'attributo "State" in "New" (identificando tutti i workitem che non sono ancora stati presi in carico) e viene popolato automaticamente l'attributo "Data apertura".</p>	Incident Handler
Completamento del censimento del Problem nel tool	<p>Il Problem Handler riprende il workitem di tipo Problem creato nella fase precedente e popola i seguenti attributi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Description: inserisce la descrizione del possibile problema da analizzare o le casistiche di incidenti ricorrenti; - State: seleziona lo stato "In lavorazione"; - Task Force: inserisce, tramite tag, tutto il personale che lavorerà alla fase di root cause analysis; - Priorità Problem: assegna la priorità selezionando fra "Critica", "Alta", "Media", "Bassa" sulla base della priorità assegnata agli incident ICT correlati e/o di specifiche esigenze; - Sistemi interni impattati: imposta in stato "True" tutti i sistemi impattati dal Problem; - Related work: inserisce il riferimento a tutti gli incident correlati al Problem; - Outsourcer Coinvolti: imposta in stato "True" tutti gli outsourcer 	Problem Handler

	coinvolti/da coinvolgere nel processo di analisi del Problem.	
Root Cause Analysis	<p>La Task Force, con la supervisione del Problem Handler, effettua la Root Cause Analysis al fine di identificare le cause reali degli incident ICT ricorrenti.</p> <p>Qualora la Root Cause Analysis identifichi con successo l'origine delle problematiche in corso, il Problem Handler descrive quanto rilevato nell'attributo "Root Cause - Risultati Analisi" del relativo workitem su DevOps e passa alla fase successiva di "Resolution Design".</p>	Problem Handler, Task Force
Resolution Design	<p>La Task Force determina le modalità di risoluzione del Problem e le eventuali change ICT da implementare, descrivendole all'interno dell'attributo "Resolution Design" ed assegna l'attributo "State" al valore "In risoluzione".</p> <p>Qualora la risoluzione del Problem non sia completamente risolutiva o non fosse possibile implementare la risoluzione nell'immediato, la Task Force assegna l'attributo "State" al valore di "Known Error" dandone comunicazione al Problem Handler.</p>	Task force
<i>(solo in caso di Known Error)</i> Gestione del Known Error	<p>La Task Force lavora alla definizione di un workaround, utile alla mitigazione degli impatti generati dal Problem non ancora risolto permanentemente, descrivendolo all'interno dell'attributo "Workaround" del workitem DevOps.</p> <p>Il workitem resta in stato "Known Error" fintanto che non risulta possibile procedere con l'implementazione della risoluzione permanente.</p> <p>Si specifica che, quando possibile procedere con l'implementazione della risoluzione permanente, la Task Force aggiorna gli attributi del workitem su DevOps, così come definito nello step finale di Resolution Design.</p>	Task Force, Problem Handler

	Per tutti i Known Error, i Problem Handler assegnati ne monitorano l'evoluzione nel corso del tempo, garantendo presidio anche per queste casistiche.	
Chiusura del Problem	Terminata le implementazioni definite nella fase di Resolution Design e dopo aver verificato la mancanza di incident ICT correlati, il Problem Handler può attribuire lo "State" al valore di "Chiuso" e contestualmente, l'attributo "Data chiusura" viene popolato automaticamente.	Problem Handler

6 RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

Nel presente capitolo si richiama il contesto normativo di riferimento per le attività in esame. L'elenco fornito non si ritiene esaustivo e viene riportato principalmente allo scopo di richiamare l'attenzione sui principali riferimenti, della normativa generale ed interna aziendale, sui quali si fonda la presente procedura.

6.1 NORMATIVA ESTERNA

- Disposizioni di vigilanza per gli IP e IMEL del 17 maggio 2016 e successive modifiche
- EBA/GL/2019/04 in materia di gestione dei rischi ICT e di sicurezza)

6.2 NORMATIVA INTERNA

- Procedura operativa di ICT Incident Management