

# **ALLEGATO P CONDUZIONE INFRASTRUTTURALE**

## **INDICE**

CONTENUTO .....	3
1    OBIETTIVI DEL DOCUMENTO .....	3
2    GOVERNO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE INFRASTRUTTURALE .....	3

## CONTENUTO

Il presente documento, denominato “Allegato P – Conduzione Infrastrutturale”, costituisce parte integrante e sostanziale della *Convenzione* 2013-2016, stipulata tra il DAG, la Corte e la Sogei.

### 1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il documento ha l’obiettivo di descrivere le attività di conduzione infrastrutturale relative ai servizi di Conduzione sistemi host, Conduzione sistemi open, Gestione apparati di rete e sicurezza, Conduzione infrastrutture di backup e storage, di cui rispettivamente all’articolo 10, comma 1, lettere c), d), e), f) della *Convenzione*.

### 2 GOVERNO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE INFRASTRUTTURALE

Per governo del servizio di conduzione infrastrutturale si intende la direzione coordinata dei servizi di Conduzione sistemi host, Conduzione sistemi open, Gestione apparati di rete e sicurezza, Conduzione infrastrutture di backup e storage, di cui rispettivamente all’articolo 10, comma 1, lettere c), d), e), f) della *Convenzione*.

Le attività che afferiscono ai servizi suddetti possono essere ricondotte a specifici Macro-gruppi di processo, che sono stati individuati in conformità con gli standard ITIL:

- *Processi Service-oriented*
- *Processi di Back-office*
- *Processi Project-oriented*
- *Processi di Front-office*.

Di seguito, si riporta una descrizione sintetica delle attività che afferiscono ai suddetti processi.

#### **Processi Service-oriented:**

Rientrano in questo gruppo le attività di:

##### **A) Capacity Management:**

- 1) Garanzia della capacità di elaborazione informatica richiesta
- 2) Definizione delle esigenze future di capacità elaborativa
- 3) Definizione delle specifiche tecniche di Hardware/Software di base
- 4) Acquisto di Hardware/Software di base.

B) Continuity Management:

- 5) Definizione del Piano e delle Procedure di Disaster Recovery
- 6) Garanzia della continuità operativa dei Sistemi di Disastro
- 7) Definizione dell'infrastruttura di Backup e Storage
- 8) Definizione delle specifiche tecniche degli apparati Hardware/Software di Backup e Storage.
- 9) Acquisto degli apparati Hardware/Software di Backup e Storage

C) Availability Management:

- 10) Rilevazione/Identificazione delle esigenze di disponibilità dei Servizi ICT da parte degli utenti.

D) SLA Management:

- 11) Definizione dei Livelli di Servizio (LdS) e dei relativi Key Performance Indicators (KPI)
- 12) Monitoraggio e rispetto dei Livelli di Servizio
- 13) Definizione dei requisiti funzionali di Software preposti a tracciatura e archiviazione delle rilevazioni.

All'interno di questo macro-gruppo, la *Sogei* svolge in *toto* le attività di cui ai punti 2), 3), 5), 7), 8), 10), 11), 13).

**Processi di Back-office:**

Rientrano in questo gruppo le attività di:

E) Incident Management (compresa la gestione degli incidenti informatici intesi come incidenti di sicurezza):

- 14) Definizione del Workflow di segnalazione degli incidenti
- 15) Definizione delle priorità e delle procedure di intervento
- 16) Identificazione della tipologia di incidente avvenuto
- 17) Attuazione delle operazioni di ripristino.

F) Problem Management:

- 18) Individuazione della causa che ha generato l'incidente
- 19) Attuazione degli interventi di eliminazione del problema.

G) Asset e Configuration Management:

- 20) Configurazione Hardware/Software di base.

H) Release Management:

- 21) Inserimento patch, aggiornamenti, cambi di versione.

I) Gestione economico-finanziaria:

- 22) Definizione del budget
- 23) Determinazione dei costi del Servizio
- 24) Gestione degli scostamenti.

All'interno di questo macro-gruppo, la *Sogei* svolge in *toto* le attività di cui ai punti 14), 15), 18).

**Processi Project-oriented:**

Rientrano in questo gruppo le attività di:

J) Change Management:

- 25) Definizione degli obiettivi/esigenze di evoluzione dell'infrastruttura
- 26) Definizione del Piano del Progetto di cambiamento
- 27) Implementazione del Progetto di cambiamento
- 28) Monitoraggio dei risultati del Progetto.

All'interno di questo macro-gruppo, la *Sogei* svolge in *toto* le attività di cui ai punti 25) e 26).

**Processi di Front-office:**

Rientrano in questo gruppo le attività di:

K) Client Management:

- 29) Definizione di canali e strumenti di contatto con l'utente
- 30) Gestione di tutti gli eventi di contatto con l'utente
- 31) Definizione degli ambiti e delle modalità delle Indagini di Customer Satisfaction
- 32) Realizzazione delle Indagini di Customer Satisfaction.

L) Information Security Management:

- 33) Definizione dei servizi di sicurezza e dei Livelli di Servizio
- 34) Gestione dei servizi di sicurezza e loro evoluzione.

M) Knowledge Management:

- 35) Definizione degli ambiti della gestione della conoscenza
- 36) Implementazione di strumenti di reportistica.

N) Supplier Management:

- 37) Gestione delle attività dei fornitori
- 38) Gestione del ciclo di vita dei contratti.

O) Service Validation and Testing:

- 39) Definizione dei test di performance e di sicurezza

40) Esecuzione dei test di performance e di sicurezza

41) Analisi degli scostamenti.

All'interno di questo macro-gruppo, la *Sogei* svolge in *toto* le attività di cui ai punti 29), 33), 35), 37), 38), 39), 40), 41).