

2024/01/10



CEFPAS

**Piano di attuazione Servizio Rete
dati**

Versione 2.0



DICHIARAZIONE DI RISERVATEZZA

Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono fornite in via **confidenziale** e solo per i motivi per i quali è stato redatto il documento e non possono essere utilizzate per altri fini, non possono essere pubblicate o diffuse interamente od in parte senza l'autorizzazione preventiva e scritta di BT e devono essere custodite con il massimo riserbo.

Questi obblighi di riservatezza non sono applicati alle informazioni pubblicate o divulgate legittimamente da altre fonti al di fuori di BT.

Molti prodotti, Servizi e nomi di aziende inseriti in questo documento sono marchi o marchi registrati.

RIFERIMENTI

Versione: 2.0

Data ultima versione: 30/11/2020

File Piano di Attuazione CEFPAS

Collocazione Master Copy: l'originale è conservato presso l'archivio della Funzione Service Delivery di BT Italia S.p.A.

Descrizione allegati**Redatto da:**

Nome e Cognome	Area
Rita Venditti	Project Manager

Verificato da:

Nome e Cognome	Area
Emilio Marchetti	Service Delivery

Approvato da:

Nome e Cognome	Area
Emilio Marchetti	Service Delivery

Elenco delle versioni

Nome	Data	Modifiche rispetto alle versioni precedenti
Piano di Attuazione CEFPAS	30/11/2020	Seconda versione

1	Generalità	4
1.1	Scopo del documento	4
1.2	Applicabilità	4
2	Aspetti organizzativi e gestione del progetto SPC2	4
2.1	Struttura funzionale ed organizzativa di BT Italia ai fini dell'erogazione dei servizi	4
2.2	Ruoli e Responsabilità per la gestione del C.E.	5
2.3	Descrizione delle Funzioni BT	7
3	Pianificazione delle macro attività necessarie per la realizzazione delle infrastrutture e l'erogazione dei servizi	8
3.1	Gestione del Progetto	8
3.2	Organizzazione del Progetto	9
3.3	Strumenti di pianificazione e controllo delle attività	10
4	Piano di rilascio dei servizi	11
4.1	Servizio Connettività	11
4.1.1	Collegamento Sede di Via Giuseppe Mulè,1 (Caltanissetta) - alla rete BT	12
4.1.2	Attivazione dei siti Periferici (se previsti)	12
4.1.2.1	Fase di log on	12
4.1.2.2	1° intervento sul sito: attivazione link trasmissivo (Giorno 1)	12
4.1.2.3	2° intervento sul sito: installazione router e migrazione del sito (Giorno 2)	13
4.2	PREVENZIONE DEGLI INCONVENIENTI	14
4.3	GESTIONE DEGLI INCONVENIENTI	15
4.4	Identificazione dei rischi e piano di recovery	16
4.4.1	Piano di contenimento dei rischi	16
4.4.2	Identificazione dei rischi del progetto	17
4.4.3	Individuazione delle azioni di gestione dei rischi	17
4.4.4	Valutazione dei rischi	18
4.4.5	Monitoraggio / eliminazione del rischio	19
4.5	Piano operativo	24
4.5.1	WP Site Survey	24
4.5.2	WP siti	25
4.5.3	Recupero attività di mancata migrazione	25
	Diagramma di GANTT (Allegato al documento)	26
	Cronoprogramma esecutivo	26
5	Gestione della sicurezza CEFPAS	27
6	Governance e modalità di presentazione e gestione dei SAL (Stati Avanzamento Lavori)	27
6.1	Programme Governance	27
6.2	Presentazione dei SAL	28
7	Specifiche di collaudo	29
8	Procedura di escalation verso BT per mancato rispetto del piano di attuazione	30

1 Generalità

1.1 Scopo del documento

Il “**Piano di Attuazione**” descrive in maniera dettagliata le modalità realizzative dei servizi descritti nel progetto dei fabbisogni da parte del Fornitore BT e si articola nelle seguenti parti:

- Aspetti organizzativi e gestione del progetto SPC2
- Specifiche di dettaglio della realizzazione dei servizi richiesti e specifiche di controllo della qualità degli stessi
- Piano Operativo
- Documento programmatico di gestione della sicurezza CEFPAS
- Modalità di presentazione e approvazione degli Stati di Avanzamento Mensili
- Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo

1.2 Applicabilità

Il documento si applica a tutte le attività svolte da BT in esecuzione del Contratto Esecutivo OPA SPC2 (C.E.) stipulato con CEFPAS di cui il presente documento, come allegato del Progetto dei Fabbisogni, è parte integrante.

Il documento è predisposto ai sensi dell'art. 5.1 del C.E. secondo i contenuti minimi indicati nell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico) del Contratto Quadro OPA.

2 Aspetti organizzativi e gestione del progetto SPC2

Nel presente capitolo sono dettagliati gli elementi chiave per la gestione del progetto SPC da parte di BT. Nel primo paragrafo è descritta la struttura funzionale ed organizzativa di BT Italia ai fini dell'erogazione dei servizi di cui al Progetto dei Fabbisogni. Nel secondo paragrafo è definita la matrice compiti-responsabilità ed identificate le risorse allocate da BT al progetto.

2.1 Struttura funzionale ed organizzativa di BT Italia ai fini dell'erogazione dei servizi

Al fine di garantire la massima qualità nella erogazione dei servizi di cui al Progetto dei Fabbisogni, BT ha costituito un team dedicato ed allocato sul progetto per l'intera durata del Contratto Esecutivo OPA SPC2. BT si impegna a garantire che il personale allocato sia sempre in numero adeguato e con la giusta qualifica professionale. Una attenzione

particolare verrà inoltre rivolta alla presenza territoriale, con l'obiettivo di massimizzare l'efficienza anche nelle attività di governo e supervisione del progetto in funzione delle peculiarità organizzative del Cliente.

L'organizzazione BT avrà la struttura indicata nella successiva figura 1.

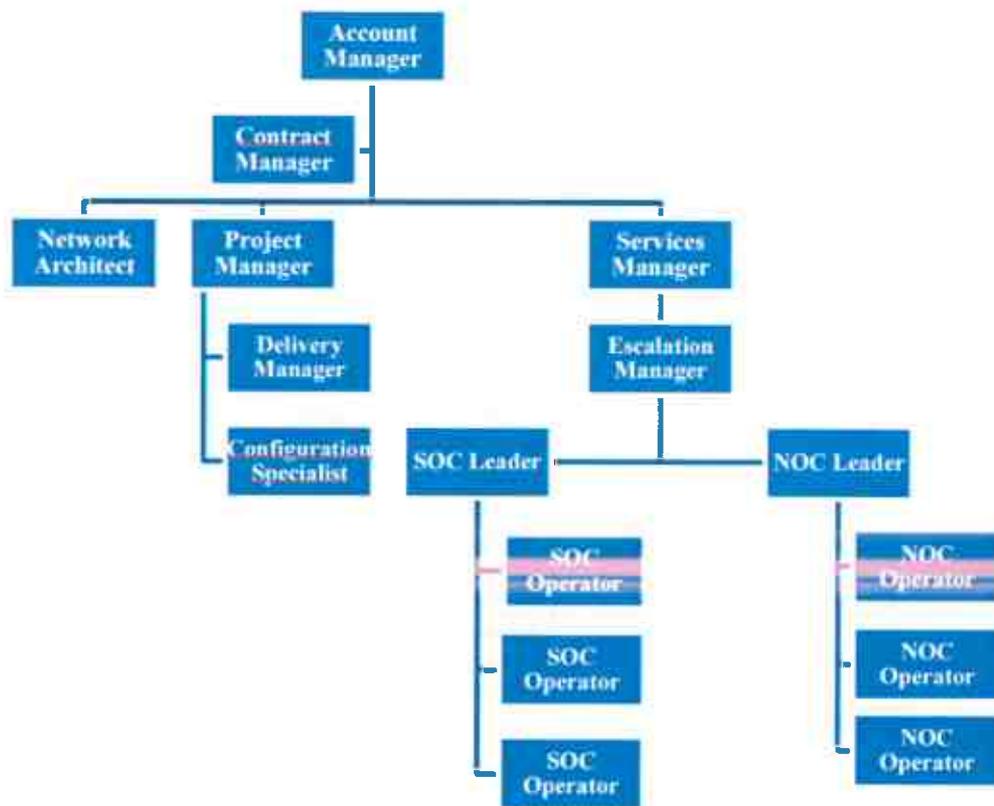
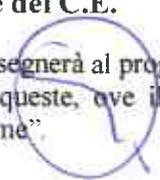


Figura 1: Organizzazione di progetto di BT Italia

2.2 Ruoli e Responsabilità per la gestione del C.E.

Per l'intera durata del Contratto Esecutivo BT assegnerà al progetto SPC2 le figure chiave indicate nella tabella seguente. Per alcune di queste, ove il ruolo si identifica in un nominativo, questo è indicato nella colonna "Nome".



Ruolo	Funzione	Nome	Responsabilità
Contract Manager	Contract Management		È il Rappresentante del Fornitore ai sensi dell'art. 7.1 del C.E. Rappresenta verso CEFPAS la figura di responsabile del Contratto per l'intera sua durata.
Project Manager	Project Management-Service Delivery-Operations		È il responsabile della creazione, gestione ed esecuzione dell'intero progetto. Le sue principali attività sono: <ul style="list-style-type: none"> • Consegna del progetto, nei tempi, costi e qualità definite; • Gestione dei rischi; • Controllo e gestione delle modifiche di progetto durante l'intero ciclo realizzazione; • Pianificazione del progetto in linea con il piano programmatico complessivo; • Identificazione e gestione dei flussi di lavoro e delle loro dipendenze; • Tracciamento dei costi; • Gestione delle risorse; • Reporting sugli stati di avanzamento del progetto; • Gestione della documentazione di progetto.
Account Manager	Direzione Vendite Executive		Responsabile per la gestione delle relazioni con clienti e nuove attività di identificazione e di opportunità di sviluppo.
Delivery Manager	Project management-Service Delivery-Operations	<i>Team</i>	Ha il compito di coordinare le terze parti per tutte le fasi di attuazione. Lavorerà con il Project Manager per monitorare e garantire i tempi di consegna.
Network Architect	Client Design		Responsabile di tutti gli aspetti della progettazione tecnica per la soluzione definita e per gli eventuali servizi futuri.
NOC Leader	Customer Service Bespoke-Operations		Responsabile del NOC, coordinatore delle risorse e delle attività allo stesso afferenti.
NOC Operator	Customer Service Bespoke-Operations	<i>Team</i>	È il tecnico specialista di rete preposto al monitoring della rete ed alla gestione dei TT.
SOC Leader	Customer Service-Operations		Responsabile del SOC, coordinatore delle risorse e delle attività al lo stesso afferenti.
SOC Operator	Customer Service-Operations	<i>Team</i>	È il tecnico specialista della sicurezza preposto al controllo dei servizi di sicurezza ed alla gestione dei TT.
Solution Architect	Technical Design Italia		È responsabile dei test per la fase di "Test Bed". Redige la documentazione di test list e test result.
Escalation Manager	Service Management Italia		Rappresenta il punto di escalation per problematiche di Servizio, di prestazioni, e gestisce le relazioni con le direzioni.

Ruolo	Funzione	Nome	Responsabilità
Service Manager	Service Management Italia		Responsabile della erogazione del Servizio secondo i parametri di SLA concordati. Rappresenta l'interfaccia principale per la gestione del contratto in relazione agli aspetti di assurance e rendicontazione per i servizi erogati.

Tabella 1: Matrice Compiti e Responsabilità

2.3 2.3 Descrizione delle Funzioni BT

Operations: Ha il ruolo di gestire i clienti sia nella fase di delivery che nella fase di assistenza tecnica. La struttura è così articolata

- **Customer Services**, con la responsabilità di:
 - Front Line e Back line per tutte le piattaforme tecnologiche TELCO ed i servizi da esse erogate
 - garantire il monitoraggio e l'assistenza tecnica di 1° e 2° livello dei servizi Telco
 - garantire la supervisione e supporto di 1°, 2° livello di tutte le problematiche relative alle piattaforme di Rete e di servizio nonché la gestione dei supporti specialistici di 3° livello;
 - garantire la configurazione, l'attivazione ed il collaudo di tutti gli elementi costituenti le piattaforme di Rete e di servizio, nonché la configurazione e il rilascio del servizio per i Clienti;
 - effettuare il coordinamento di tutte le attività programmate sulle strutture di Rete
 - supportare le strutture di prevendita per la verifica e proposta di soluzioni tecniche che possano soddisfare le esigenze del cliente;
 - garantire la reportistica operativa sui principali indicatori di performance per l'individuazione dei piani di miglioramento.
- **Customer Service Bespoke**, ha la responsabilità di:
 - garantire la conduzione delle strutture operative responsabili del processo di monitoraggio, gestione e assistenza tecnica dei servizi erogati ai Clienti Bespoke di BT Italia (ENI, FCA, Mediaset, Comune di Milano, BNL);
 - effettuare il controllo di tutte le attività programmate sulle strutture di Rete che potrebbero avere impatti sui servizi nell'ambito del perimetro specifico;
 - garantire la reportistica operativa sui principali indicatori di performance per individuare aree di miglioramento e proattivamente migliorare la customer experience bespoke
- **Service management**, ha la responsabilità di:
 - garantire il governo end to end del servizio nei confronti dei maggiori clienti, sia Telco sia Data Center/IT;
 - verificare puntualmente i livelli di servizio erogati;
 - sviluppare i piani di miglioramento per la risoluzione di eventuali criticità;

- produrre la reportistica operativa relativa agli specifici indicatori di qualità contrattualizzati con i clienti;
- sviluppare le procedure di gestione del servizio, identificando le relative modalità operative, qualora queste non rientrino nelle formulazioni standard.
- **Service Delivery**, ha la responsabilità di:
 - assicurare la pianificazione, il coordinamento e l'attuazione del delivery dei progetti per i clienti, nel rispetto della qualità, dei tempi contrattuali e dei costi
 - raggiungere l'obiettivo di Customer Satisfaction attraverso l'analisi sistematica dei feedback e delle criticità segnalate dai clienti, nonché il monitoraggio e il supporto alle altre aree aziendali attraverso attività di reportistica ed analisi.

Client Design PA: responsabile delle attività di prevendita per i Clienti di BT in ambito PA (centrale e locale), per i quali assicurerà un costante presidio tecnico e progettuale.

Technical Design: ha la responsabilità di assicurare la disponibilità delle risorse tecniche specialistiche necessarie di volta in volta allo sviluppo delle offerte cliente. E' suddiviso in quattro Centri di Competenza verticali, ciascuno responsabile dello sviluppo delle soluzioni progettuali afferenti ad un determinato settore tecnologico, sia in fase di prevendita che in fase di progettazione esecutiva (postvendita).

Vendite Executive: all'interno della Direzione Vendite SME ha la responsabilità della gestione delle relazioni commerciali con i clienti e l'identificazione di nuove opportunità di sviluppo.

IT Demand: responsabile dello sviluppo e dei collaudi delle applicazioni di BT.

Contract Management: La funzione ha la responsabilità della gestione dei contratti dei grandi clienti assegnati, con l'obiettivo della costante ottimizzazione economico-finanziaria del P&L dei clienti, sin dalla fase di aggiudicazione, attraverso un costante dialogo con il referente contrattuale lato cliente, il coordinamento cross-funzionale delle figure aziendali coinvolte, la proposta di nuovo business, la ridefinizione dei rapporti con i fornitori esterni e una periodica relazione dello stato del contratto e delle azioni di ottimizzazione della profittabilità al Management Aziendale.

3 Pianificazione delle macro attività necessarie per la realizzazione delle infrastrutture e l'erogazione dei servizi

3.1 Gestione del Progetto

Il capitolo nel dettaglio descrive l'organizzazione del progetto in termini di responsabilità e funzionalità coinvolte.

Gestione della Comunicazione

La Gestione della Comunicazione di progetto fornisce i collegamenti critici tra persone e informazioni, necessari per il successo della comunicazione; è importante che chiunque sia coinvolto nel progetto comprenda come le comunicazioni incidano sul progetto nel suo complesso.

Gestione della Qualità

La gestione della qualità di progetto comprendono tutte le attività necessarie a definire le politiche di qualità, gli obiettivi e le responsabilità della gestione della qualità, affinché il progetto soddisfi le esigenze per le quali è stato intrapreso.

Il Project Management condivide con la gestione della qualità l'importanza dei seguenti fattori:

- **Customer Satisfaction:** comprendere, valutare, definire e gestire le aspettative affinché i requisiti del cliente vengano rispettati. Ciò richiede una combinazione di conformità ai requisiti (il progetto deve produrre ciò che si era affermato di voler produrre) e idoneità all'uso (il prodotto o il servizio deve soddisfare esigenze reali).
- **Prevenzione anziché ispezione:** il costo di prevenzione degli errori è generalmente inferiore al costo della correzione degli errori rilevati dall'ispezione.
- **Miglioramento continuo:** il ciclo "plan-do-check-act" è alla base del miglioramento della qualità, le iniziative di miglioramento della qualità intraprese da BT possono contribuire a migliorare la qualità della gestione del progetto, sia la qualità del Prodotto/Servizio del progetto.

3.2 Organizzazione del Progetto

Il progetto è organizzato per aree funzionali, ciascuna delle quali costituisce un workstream di processo all'interno del piano di attuazione. Tutte le aree funzionali sono coordinate dal Project Manager, che assicura la corretta assegnazione delle attività e il loro svolgimento secondo gli obiettivi pianificati.

Le aree funzionali identificate sono:

- **Controllo e gestione:** key milestones (obiettivi primari del progetto), attività di pianificazione primaria, raccolta e gestione della documentazione tecnica di riscontro.
- **Client Design (Ingegneria Servizi Cliente):** produzione della documentazione tecnica dei servizi cliente, produzione dei progetti dei fabbisogni
- **Sales (vendite):** definizione del piano di vendita e ricavi, stipula dei contratti esecutivi con le Amministrazioni assegnate.

- **Customer Services** (servizi cliente): Predisposizione del NOC (Network Operation Center) e del SOC (Security Operation Center), definizione delle procedure specifiche di supporto.
- **IT (Sistemi Informativi)**: Implementazione del catalogo prodotti sui sistemi CRM, Delivery, Fatturazione. Sviluppo applicazioni NOC, Trouble Ticketing, SLA management, WEB Portal. Sviluppo Integrazione con i portali WEB previsti a gara.
- **Procurement**: definizione dei contratti con i fornitori di apparati, definizione dei contratti di outsourcing per le risorse esterne,
- **Finance** (amministrazione e controllo): definizione del modello e tracciamento dei costi/margini del progetto.
- **HR** (Risorse Umane): approvazione del piano risorse del progetto.

Ciascuna area funzionale è rappresentata da una Ownership primaria, che è responsabile degli obiettivi e da una o più ownership operative che hanno il compito della realizzazione delle attività specifiche.

3.3 Strumenti di pianificazione e controllo delle attività

L'intero piano di attuazione prevede un processo di esecuzione e controllo con le seguenti principali attività:

- **Kick Off**: riunione di tutti i rappresentanti (owner primari e operativi) per la partenza ufficiale delle attività e la condivisione degli obiettivi e degli incontri di verifica.
- **SAL**: riunioni periodiche settimanali o bi-settimanali (a seconda della fase più o meno critica del progetto), per la verifica degli avanzamenti di tutte le aree funzionali, raccolta dei rischi e Issues specifiche, definizione delle azioni da intraprendere a breve.
- **Monthly Report**: produzione di un rapporto mensile per tutto il management BT con la sintesi dello stato di avanzamento, principali obiettivi raggiunti e punti critici aperti, con particolare evidenza del rapporto con CEFPAS

La responsabilità della corretta esecuzione e controllo dell'intero progetto è del Project Manager, che si avvale dei seguenti strumenti per la pianificazione e la gestione:

PROJECT PLAN – aree funzionali e attività temporali, stato delle attività (RAG – Red, Amber, Green), Ownership, note di avanzamento, interdipendenze tra aree funzionali, piano delle azioni a breve (action list).

ISSUE & RISK REGISTER – Raccoglitore dei rischi e delle issue specifiche del progetto, ownership, piano di risoluzione, stato (Red, Amber), impatti sulle Amministrazioni e su BT.

4 Piano di rilascio dei servizi

In questo capitolo sono descritte le specifiche di realizzazione dei servizi di cui al Progetto dei Fabbisogni ed identificate le attività necessarie alla loro attivazione. Vengono descritti i processi a supporto della gestione del progetto, sono descritte le metodologie di identificazione dei rischi e definiti un appropriato piano di recovery, le fasi di verifica e riesame per l'individuazione di eventuali criticità insorte; infine viene riportato il piano operativo di realizzazione dei servizi.

Per la riuscita del piano è essenziale che il Cliente invii a BT i moduli richiesti e i dati necessari alla configurazione della rete dati e sicurezza entro le tempistiche indicate nel diagramma di Gantt allegato.

4.1 Servizio Connettività

Il piano di installazione si articola in quattro fasi (tra parentesi è indicato il responsabile di ciascuna fase):

1. Ordine dei circuiti e degli apparati necessari alla connessione dei siti (BT);
2. Verifica delle necessità impiantistiche di ogni sito periferico (CEFPAS)
3. Elaborazione di un piano di installazione per ciascun sito sulla base del riscontro ottenuto (BT con approvazione CEFPAS);
4. Attivazione di ogni singolo sito (BT con certificazione CEFPAS)

Sono previsti dei moduli da utilizzare e che sono allegati del presente documento:

- *CEFPAS_04_Site_Survey*
- *CEFPAS_05_Modulo_Rischi_Specifici*
- *CEFPAS_06_Rapporto_di_Servizio*

I primi due sono legati all'attività di verifica delle necessità impiantistiche di ogni sito (a cura CEFPAS). Il terzo verrà redatto a seguito dell'avvenuta attivazione di ogni sito CEFPAS

In particolare la redazione del documento di site survey dovrà essere confrontata con le esigenze di installazione legate ad ogni tipologia di accesso e alle predisposizioni necessarie a cura CEFPAS.

La coerenza con tali esigenze sarà a carico CEFPAS, la quale si impegna alla consegna del site survey nei tempi necessari affinché BT possa procedere con la pianificazione e quindi l'installazione dei singoli siti.

4.1.1 Collegamento Sede di Via Giuseppe Mulè,1 (Caltanissetta) - alla rete BT

Requisito preliminare all'avvio del collegamento della Sede del CEFPAS è che il cliente abbia attuato le necessarie attività di predisposizione delle risorse interne (alimentazione, utenze telefoniche, spazi fisici).

4.1.2 Attivazione dei siti Periferici (se previsti)

L'attivazione del servizio di connettività previsto dal progetto dei fabbisogni sarà espletata in due giornate lavorative.

Requisito preliminare all'avvio del collegamento di ogni singolo sito è che il CEFPAS abbia attuato le necessarie attività di predisposizione delle risorse interne (alimentazione, utenze telefoniche, spazi fisici) e abbia fatto pervenire il relativo site survey nei tempi necessari alla pianificazione del rilascio dei siti periferici.

Di seguito si riporta una breve descrizione delle attività, a cura BT e CEFPAS previste durante ciascuna delle due giornate.

Una diversa metodologia di delivery potrà essere concordata durante le fasi iniziali del progetto tenendo conto delle specificità del Cliente.

4.1.2.1 Fase di log on

All'inizio di ciascuna delle due giornate sarà necessario seguire una fase di log on che prevede i seguenti step:

1. Giunto presso il sito di installazione, il Tecnico dovrà presentarsi come tecnico per conto BT e farsi accompagnare dal referente locale CEFPAS nel locale tecnologico dove è presente il permutatore del sito e successivamente nel locale tecnico.
2. Entrato nel sito, il Tecnico BT dovrà telefonare al primo Delivery Manager BT disponibile per effettuare il Log On.
3. Verrà effettuato il Log On.

4.1.2.2 1° intervento sul sito: attivazione link trasmissivo (Giorno 1)

ATTIVAZIONE DEL LINK TRASMISSIVO

1. Il tecnico dovrà provvedere alla permutazione del link trasmissivo con l'installazione della terminazione di linea nel locale tecnico. Tale realizzazione sarà possibile solamente previa disponibilità di raccordo interno dal permutatore al locale tecnico a cura CEFPAS;
2. Il tecnico, una volta permutato il circuito trasmissivo provvederà alla configurazione della terminazione della linea e alla sua certificazione con il centro di gestione presso BT.

FASE CONCLUSIVA

1. Il tecnico BT dovrà contattare il Delivery Manager BT per comunicargli la conclusione dell'attività tecnica;
2. Il tecnico BT invierà il Rapporto Tecnico di Servizio al Delivery Manager di BT ed effettuerà il Log Off.

4.1.2.3 2° intervento sul sito: installazione router e migrazione del sito (Giorno 2)FASE DI INSTALLAZIONE DEL ROUTER

1. Il tecnico BT dovrà verificare la disponibilità degli spazi e la presenza delle necessarie alimentazioni per la loro connessione all'interno del locale dove sarà posto il router SPC2;
2. Il tecnico BT provvederà alla installazione del router, alla sua alimentazione e alla connessione del link trasmissivo BT alla interfaccia WAN del router;
3. Il tecnico BT provvederà alla configurazione del router, secondo le specifiche precedentemente comunicate dal settore di configurazione di BT.

FASE DI MIGRAZIONE

1. Il tecnico BT, qualora non si fossero riscontrati problemi e previa autorizzazione del DM, prenderà contatto telefonicamente con il Configuratore assegnato per l'installazione;
2. Il Configuratore BT dovrà verificare la corretta raggiungibilità del router dal Centro di Gestione BT;
3. Il tecnico BT congiuntamente al configuratore effettuerà i test preventivamente stabiliti (ping);
4. A seguito del buon esito del punto precedente, il tecnico BT, previo consenso del referente CEFPAS e del configuratore procederà allo spostamento del cavo LAN dalla porta ethernet del router in esercizio a quella del nuovo router SPC2;
5. Il configuratore BT eseguirà le prove di corretto funzionamento del nuovo collegamento;
6. Il tecnico BT chiederà al referente CEFPAS di eseguire le prove di collaudo previste all'interno del Rapporto di Servizio per tipologia di servizio attivato.
7. Se l'esito delle prove del punto 6 sono positive il configuratore BT dovrà comunicare l'attivazione tecnica (o eventuali problematiche) al Delivery Manager BT, che eventualmente farà realizzare il rollback del sito sulla connettività precedente.

FASE CONCLUSIVA

1. Il tecnico BT dovrà contattare il Delivery Manager BT per comunicargli la conclusione dell'attività tecnica;
2. Il tecnico BT dovrà farsi sottoscrivere, dal responsabile CEFPAS, il Rapporto Tecnico di Servizio (RDS) corredato di firma leggibile;
3. Il tecnico BT invierà il Rapporto di Servizio al Delivery Manager di BT ed effettuerà il Log Off;
4. Il Delivery Manager BT comunicherà al Project Manager BT l'attivazione del sito pianificato;
5. Il sito attivato viene passato formalmente all'Assistenza Tecnica BT dal Delivery Manager BT che lo prenderà in carico e lo gestirà seguendo le procedure di gestione stabilite in contratto.
6. Il Project Manager BT comunicherà a CEFPAS il rilascio in esercizio del sito.

4.2 PREVENZIONE DEGLI INCONVENIENTI

In questo capitolo sono descritte l'insieme delle attività, a cura di BT e CEFPAS, necessarie in caso di un'insufficiente disponibilità di risorse interne (alimentazione, utenze telefoniche, spazi fisici) presso i siti periferici oggetto della migrazione al SPC2.

Tipo inconveniente: presenza di un permutatore con indisponibilità di coppie su raccordo interno

Azione: Prolungamento del link trasmissivo dal permutatore alla sala tecnica

CEFPAS dovrà provvedere al prolungamento dell'infrastruttura dal permutatore alla sala tecnica. Tale attività andrà eseguita prima della FASE DI ATTIVAZIONE DEL CIRCUITO

Tipo inconveniente: indisponibilità spazi, rack e/o alimentazione elettrica

Azione: Predisposizione spazi e rack per alloggiare apparato SPC2.

CEFPAS dovrà provvedere alla predisposizione spazi e rack qualora non vi siano spazi sufficienti alla installazione del router/apparati SPC2. Se invece mancasse la sola alimentazione elettrica, CEFPAS dovrà predisporre quanto necessario affinché sia possibile alimentare il router/apparato che verrà installato nel rispetto delle norme di sicurezza degli impianti elettrici.

Tipo inconveniente: migrazione con apparati SPC2 in locali diversi

Il Prerequisito è quello che CEFPAS dovrà allestire il nuovo locale in termini di spazi, raccordi telefonici, alimentazione e rete LAN in maniera preventiva all'attivazione del circuito.

Tipo inconveniente: mancata fornitura delle informazioni relative alle policy di sicurezza da applicare ai nuovi apparati previsti in SPC2

Il Prerequisito è quello che l'Amministrazione debba fornire (file fruibili) tutte le policy presenti sugli apparati presenti (router, firewall, switch etc.) per consentire la migrazione delle regole di sicurezza / network / ids+ips sui nuovi apparati previsti in SPC2 al personale preposto di BT Italia.

4.3 GESTIONE DEGLI INCONVENIENTI

Tale gestione degli inconvenienti potrà essere intrapresa da BT solo a fronte di una autorizzazione a procedere in tal senso da parte CEFPAS stesso con una espressa manleva verso BT per ogni eventuale danno che da tali attività potrebbe derivare al Gestore in essere e/o all'operatività del sito stessa.

A titolo riepilogativo, la seguente tabella riporta, per ogni tipologia di inconveniente, le attività che saranno intraprese da BT e i possibili rischi associati a tali attività.

Inconveniente	Azione di BT Italia	Rischi
Assenza di raccordi interni	Riutilizzo coppie già in esercizio	Possibilità di Roll-Back elevata
Assenza prese di alimentazione	Disconnessione elettrica apparati della rete in esercizio	Possibilità perdita della configurazione del router in esercizio necessaria per il Roll-Back con conseguente disservizio da gestire a cura CEFPAS verso il Gestore in essere
Mancanza di spazio per l'alloggiamento dell'apparato	Disinstallazione dell'apparato in esercizio con seguente liberazione dello spazio utile per il nuovo apparato.	Possibilità perdita della configurazione del router in esercizio necessaria per il Roll-Back con conseguente disservizio da gestire a cura CEFPAS verso il Gestore in essere.

Per ogni tipologia di inconveniente riportato nel paragrafo precedente, per il quale non è possibile attuare nessun tipo di gestione lato BT si prevede quanto segue:

- Il tecnico provvederà a riportare sul rapporto di servizio la mancanza di quanto necessario per la realizzazione del nuovo circuito che era a carico CEFPAS
- Il sito verrà posto in sospensione nel piano di attuazione e sarà prevista una nuova schedulazione dello stesso.

Ovviamente, il rilascio posticipato del sito (causa la non predisposizione da parte CEFPAS) non essendo imputabile al Fornitore non costituisce un caso di mancato rispetto dei termini di contratto su cui poter impugnare delle penali.

Mentre, qualora non si riesca a effettuare la migrazione su SPC2 del sito per cause tecniche imputabili al nuovo circuito piuttosto che al nuovo apparato di rete e quindi al Fornitore, è previsto il rollback sulla rete in esercizio (e/o verranno effettuate azioni di mitigation).

Il rollback ripristinerà in toto la situazione di partenza, riattivando il sito sulla rete del precedente Gestore.

In questo caso sarà cura del Fornitore porre in atto tutte le azioni/attività necessarie a migrare su SPC2 il sito in questione nel più breve tempo possibile e nel rispetto dei tempi di attuazione.

Qualora in caso di rollback si verifica la perdita della configurazione del router in esercizio: occorrerà tener conto dei tempi necessari a precedente gestore per la risoluzione dell'inconveniente come da SLA previsti dal contratto la cui gestione sarà onere CEFPAS nei confronti del gestore della rete.

4.4 Identificazione dei rischi e piano di recovery

4.4.1 Piano di contenimento dei rischi

Con il Piano di Contenimento dei Rischi, BT ha individuato, attraverso la propria metodologia, i possibili rischi ed evidenziato le azioni di contenimento che sono state ritenute più efficaci.

In particolare, si è agito puntando sulla flessibilità delle azioni individuate e, ove ritenuto necessario, sul rafforzamento dei gruppi di lavoro, mettendo a disposizione ulteriori risorse in momenti straordinari o anche attivando le risorse in orari di lavoro non standard, il tutto continuando al tempo stesso a monitorare ed agire costantemente sui rischi già individuati e sulla prevenzione di eventuali rischi non noti, in sinergia con i referenti della CEFPAS. Si ritiene infatti che alla base di una corretta gestione dei rischi debba esserci un confronto continuo con i referenti CEFPAS per tutta la durata del progetto. L'analisi propedeutica effettuata sui rischi sarà quindi oggetto di costante rivisitazione a partire dall'avvio del progetto con l'aggiornamento e la diffusione, mediante le politiche definite nel piano di comunicazione, del piano di gestione dei rischi (Risk Management Report)

Il Risk Management Report: contiene la descrizione dei fattori di rischio, l'identificazione dei rischi e le relative modalità di gestione (prevenzione, riduzione, trasferimento del rischio).

Secondo la metodologia applicata da BT, le attività relative alla gestione dei rischi di progetto non devono costituire una fase "proceduralizzabile" o burocratica, ma una parte di un processo dinamico, volto al miglioramento continuo e al raggiungimento del successo del progetto. Tale approccio metodologico, consente una tempestiva ed efficace identificazione, analisi, gestione e mitigazione dei rischi, rappresentando un fondamentale fattore critico per il successo del progetto.

Nel corso del progetto, i passi fondamentali della metodologia per l'individuazione ed il monitoraggio dei rischi possono essere così riassunti:

Nome file: Piano di Attuazione CEFPAS

- Identificazione dei rischi del progetto;
- Individuazione delle azioni di gestione dei rischi;
- Valutazione dei rischi;
- Monitoraggio / eliminazione del rischio.

Le attività sopra illustrate sono oggetto di condivisione da parte dei vari referenti del team di Progetto, in relazione all'ambito di azione verso il rischio ed alle sue ripercussioni. Nei paragrafi a seguire si riporta la descrizione delle singole fasi.

4.4.2 Identificazione dei rischi del progetto

Ogni potenziale fonte di rischio durante la fornitura viene segnalata dalle risorse del progetto, che provvedono alla redazione di documenti di lavoro. L'identificazione avviene attraverso una preliminare classificazione delle tipologie di rischio.

La tabella riporta l'elenco completo delle possibili tipologie di rischio, previste in questa fase nell'ambito della realizzazione del progetto di fornitura dei servizi di connettività e sicurezza oggetto della fornitura.

Tipologia di Rischio	Descrizione
Economico (ECO)	rischi dovuti all'impatto sui costi della realizzazione del progetto
Istituzionale/Normativo (IST)	rischi connessi alle vicende istituzionali ed all'attività normativa
Immagine (IMG)	rischi dovuti all'alta visibilità esterna del progetto
Logistico (LOG)	rischi legati all'impatto sulla logistica e sulle infrastrutture
Tecnologico (TEC)	rischi legati alla realizzazione degli aspetti ICT del progetto
Sicurezza (SIC)	rischi dovuti alla sicurezza dei sistemi
Addestramento/Formazione (FOR)	rischi dovuti all'inadeguatezza della formazione
Change Management (GHG)	rischi legati alla gestione del cambiamento e del rapporto con l'utente
Pianificazione (PNF)	rischi legati alla programmazione del progetto
Qualità (QUA)	rischi legati alla qualità dei prodotti e dei servizi realizzati

La tabella riporta l'elenco dei rischi individuati in fase di progettazione e le tipologie a cui corrispondono.

4.4.3 Individuazione delle azioni di gestione dei rischi

Per ciascun rischio individuato si definiscono le azioni di prevenzione per evitare la realizzazione del rischio. Le tipologie di azioni da intraprendere possono essere classificate nel modo seguente:

- Evitare: evitare il rischio prendendo una strada alternativa;

- Mitigare: porre in essere delle azioni per controllare il rischio;
- Accettare: accettare il rischio senza attivare alcuna azione.

L'individuazione dei rischi e delle corrispondenti azioni di mitigazione può essere formalizzata da una tabella che riporti il tipo di rischio, la descrizione del rischio e l'azione di contrasto dell'evento rischioso.

4.4.4 Valutazione dei rischi

Il Project Manager, che può essere anche coadiuvato da una funzione specifica di risk manager nonché dal team di progetto, fornisce una valutazione del rischio in proporzione al grado di degenerazione in problemi, non conformità e mancato rispetto degli SLA contrattuali. La valutazione dei rischi è generalmente eseguita basandosi su due elementi:

- Livello di Impatto (Basso/Medio/Alto): grado di rilevanza del rischio per il progetto complessivo;
- Livello di Probabilità (Basso/Medio/Alto): probabilità che l'evento non desiderato si verifichi.

Tali parametri sono organizzati all'interno di una "Matrice di valutazione dei rischi", illustrata di seguito, che permette di definire il livello di pericolosità generale del rischio ed aiuta a focalizzarsi sui rischi più rilevanti per il progetto.

I rischi che sono classificati nei riquadri grigi della tabella presentano una maggiore rilevanza per il progetto.

<i>Livello di Probabilità</i>	<i>Alto</i>	Medio	Alto	Critico
	<i>Medio</i>	Basso	Medio	Alto
	<i>Basso</i>	Irrelevante	Basso	Medio
		<i>Basso</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
		<i>Livello di Impatto</i>		

Figura 2 - Matrice di Valutazione dei Rischi

4.4.5 Monitoraggio / eliminazione del rischio

Se dalla "matrice di valutazione dei rischi" il livello di degenerazione del rischio è ritenuto:

- Basso: viene eseguito un accurato monitoraggio, che implica, a fronte di nuovi elementi emersi, una nuova valutazione del rischio e l'eventuale mantenimento del monitoraggio o la messa in campo di azioni di mitigazione;
- Medio/Alto: vengono pianificate ed attivate azioni di mitigazione-eliminazione del rischio; tali azioni vengono monitorate con frequenza, verificandone la capacità di ridurre il livello di probabilità o di impatto del rischio. Se tali livelli non si modificano in maniera soddisfacente, le azioni di mitigazione vengono intensificate o modificate.

Di seguito sono riportati i rischi individuati nella fase iniziale del progetto.

Tipologia di Rischio	Rischi Individuati
Economico	
Istituzionale/Normativo	CEFPAS potrebbe subire cambiamenti o mutare le proprie esigenze a fronte di nuove prescrizioni o normative
Immagine	
Logistico	
Tecnologico	<p>Complessità del progetto a causa della forte integrazione tra i diversi aspetti sia dal punto di vista infrastrutturale che di connettività</p> <p>Complessità del sistema di sicurezza da realizzare, dovuto al fatto di garantire la continuità del servizio</p> <p>Eterogeneità degli utenti che utilizzeranno i sistemi e i servizi di connettività.</p> <p>Necessità di riutilizzare eventuali elementi dell'infrastruttura di sicurezza e di rete pre-esistente</p> <p>Problemi prestazionali o di performance</p>
Sicurezza	
Change Management	Impatto sull'operatività quotidiana di nuovi servizi resi disponibili dal SPC2
Addestramento e Formazione	Interventi di trasferimento Know-How non sufficienti o inadeguati
Pianificazione	Precise scadenze di completamento del progetto e data di avvio del progetto non definita a priori
Qualità	<p>Non sufficiente dettaglio dei requisiti del progetto</p> <p>Parziali ridefinizioni dei fabbisogni ed eventuali ricicli.</p>

Le figure seguenti riportano in dettaglio il Piano di Gestione dei Rischi sviluppato per il Progetto nella sua fase di progetto dei fabbisogni. L'analisi dei rischi verrà ripetuta, approfondita e aggiornata ad ogni fase di controllo dell'avanzamento del progetto (SAL contrattuali)



Gestione dei Rischi Identificati del Progetto

Progetto:		Piano di Attuazione		Data:	30-11-2020		Cliente	CEFPAS			
LdG	ID Rischio	Rischio	Tipo di approccio			Strategia di gestione	Condizione di Allarme	Azioni previste			
			Accetta	Mitiga	Evita			Descrizione	Owner	Data Inizio	Data Fine
A	1	Scadenza di fruibilità per alcuni servizi di connettività e possibili ritardi in avvio dei servizi sostitutivi		X		Controllo dei tempi di attivazione dei servizi sostitutivi e pianificazione delle risorse	Ritardato avvio delle specifiche componenti di progetto	Ripianificazione del progetto che dovrà tener conto di rafforzare il gruppo dedicato alla delivery degli specifici servizi	Project Manager / Delivery Manager	Dall'approvazione del Piano di Attuazione definitivo	
A	2	Non sufficiente dettaglio del progetto	Accetta			Approfondire al più presto tutti gli aspetti e le necessità non espresse o non comprese chiaramente	Il riesame dei requisiti e dei fabbisogni mostra delle distanze dalla progettazione effettuata	Effettuare un riesame della progettazione e, se necessario, definire una integrazione	System Engineer/ Project Manager	Dalla fase di riesame dei requisiti	



A	3	Complessità dei diversi livelli d'accesso	Accetta			Monitoraggio, con l'ausilio del supporto tecnico NOC BT, delle problematiche afferenti i diversi livelli di servizio	Anomalie/rilevamento di problemi di connettività durante le fasi realizzative e di esercizio	Scambio di flussi informativi tra il NOC ed il Gruppo tecnico CEFPAS per intraprendere le azioni necessarie all'analisi e alla gestione degli incidenti informatici	Responsabile Operativo del NOC BT	Dall'approvazione del Progetto definitivo
			Mitiga	Evita	X					
M	4	Necessità di riutilizzare alcuni elementi dell'infrastruttura tecnologica pre-esistente	Accetta	Mitiga	Evita	Minimizzare il riutilizzo ai soli elementi ritenuti indispensabili	Anomalie nel rilevamento o nella distribuzione geografica dei guasti	Laddove ritenuto necessario, concordare verifiche e upgrade tecnologici	Project Manager / Delivery Manager	In fase di delivery
A	5	Mancata predisposizione infrastruttura interna di CEFPAS (Cabling, alimentazione elettrica, spazi)	Accetta	Mitiga	Evita	Pianificazione concordata con CEFPAS	Predisposizione non corretta rispetto alle indicazioni fornite	Segnalare la problematica a CEFPAS e mettere in sospensione il sito	Project Manager / Delivery Manager	In fase di delivery
A	6	Problemi di accesso alle sedi distribuite sul territorio	Accetta	Mitiga	Evita	Massimizzare il coinvolgimento dei referenti locali CEFPAS nel supportare lo svolgimento del progetto	Appropriata comunicazione direzionale CEFPAS con le sedi periferiche	Segnalare la problematica a CEFPAS e mettere in sospensione il sito	Project Manager / Delivery Manager	In fase di delivery



A	7	Problemi prestazionali o di performance	Accetta Mitiga Evita	X	Effettuare test di performance e tuning a termine dell'installazione	Test prestazionali non soddisfacenti	Ripetere test e tuning prestazionali ed eventualmente effettuare opportuni ridimensionamenti dei link in funzione dei diversi livelli di traffico	Project Manager / Delivery Manager	In fase di delivery
A	8	Possibile atteggiamento ostativo di altri operatori / subfornitori	Accetta Mitiga Evita	X	Comunicare, chiarire e condividere tempi e obiettivi di progetto	Ritardi nella predisposizione di servizi di terze parti	Sensibilizzare e facilitare la cooperazione discutendola agli opportuni livelli manageriali	High Mgmt / Account Manager	Dall'approvazione del Piano di Attuazione definitivo
A	9	CEFPAS potrebbe subire cambiamenti o mutare le proprie esigenze a fronte di nuove esigenze	Accetta Mitiga Evita	X	Mettere in atto Piani di Change Management	Ulteriori richieste di revisione del Piano di Attuazione già consolidato o in avanzata fase di sviluppo	Effettuare un nuovo riesame della progettazione e, se necessario, definire integrazioni contrattuali	System Engineer/ Project Manager	In fase di delivery/implementazione

4.5 Piano operativo

Per la migrazione dei servizi dati attualmente in uso, alla rete MPLS di BT Italia si è previsto di procedere come segue:

Come descritto nel GANTT, a seguito della firma del contratto OPA saranno avviate da BT tutte le attività di ordine verso i fornitori dei circuiti e degli apparati previsti dal progetto.

Al fine di realizzare una perfetta interoperabilità tra la rete attuale e la nuova rete BT, la prima sede in cui è previsto intervento tecnico è il centro stella dell'Amministrazione.

Questo permetterà di attivare gradualmente le sedi periferiche sulla rete BT in coesistenza con le sedi non ancora migrate che continueranno a lavorare sulla rete attuale senza nessun rischio di disservizio.

Prima dell'attivazione del centro stella saranno organizzati degli incontri tra i tecnici BT e tecnici dell'Amministrazione al fine di comprendere al meglio le caratteristiche dell'attuale infrastruttura di rete; nella circostanza sarà cura dell'amministrazione fornire a BT Italia tutte le informazioni tecniche della rete dati attualmente in uso in modo da poter predisporre il progetto di dettaglio Dati, ovvero definire le configurazioni degli apparati e la procedura di migrazione più idonea.

Quando saranno rilasciati i circuiti BT nel centro stella, verranno installati anche gli apparati router e il tutto sarà configurato e migrato come definito nel progetto di dettaglio precedentemente realizzato.

A seguire si procederà con l'attivazione e la migrazione su rete BT di un sito periferico pilota e si verificherà che i servizi siano correttamente erogati come previsto dal progetto.

In questa fase è schedulata anche l'attivazione e migrazione dei servizi sicurezza IT.

Conseguentemente si pianificherà la migrazione dati delle restanti sedi periferiche, in accordo con le esigenze operative cliente.

Di seguito vengono riportate le singole Work Package Description che poi saranno riportate nel GANTT in formato Windows Project.

4.5.1 WP Site Survey

Descrizione attività:

- CEFPAS effettuerà il survey in tutte le sedi periferiche in cui si riteneva necessario effettuare il sopralluogo per evitare eventuali problematiche in fase di installazione. Dovrà essere utilizzato il documento "Site Survey" e dove necessario dovranno essere fatte le opportune rilevazioni fotografiche;
- In ogni sito, sulla base di quanto attualmente presente e di quanto richiesto per il positivo esito della migrazione, BT farà una accurata analisi tecnica e comunicherà a CEFPAS quanto necessario per la realizzazione degli impianti eventualmente mancanti;
- CEFPAS dovrà dare notifica a BT dell'avvenuto completamento delle eventuali opere mancanti e dichiarerà il sito "tecnicamente pronto alla migrazione" e pertanto pianificabile.

Output:

- Documento Site Survey debitamente compilato;

- Documento Site Survey debitamente emendato con evidenza delle eventuali lavorazioni effettuate e dichiarazione di sito “tecnicamente pronto alla migrazione” controfirmato e timbrato dai referenti di CEFPAS

4.5.2 WP siti

Descrizione attività:

- Vengono effettuate le attivazioni di tutte le sedi CEFPAS secondo quanto previsto dal progetto. La pianificazione dei singoli interventi sarà concordata sulla base delle esigenze operative di ciascun sito.

Output:

- Documento Rapporto di Servizio debitamente compilato;
- Rollback sulla rete attuale (o azioni di mitigation) in caso di insuccesso e ripianificazione dell'intervento.

4.5.3 Recupero attività di mancata migrazione

Descrizione attività:

Vengono analizzate le cause della mancata migrazione e in funzione della problematica vengono attuate le azioni necessarie alla ripianificazione della migrazione.

- Nel caso di guasto circuito: gestione e risoluzione del guasto
- Nel caso di apparato guasto: ripianificazione con nuovo apparato
- Nel caso di problemi di accesso: segnalazione a CEFPAS del problema e ripianificazione della migrazione
- Nel caso di problemi logistici, di mancato adeguamento infrastruttura da parte CEFPAS: sospensione della migrazione del sito e comunicazione a CEFPAS. Il Sito resterà sospeso fino a nuova comunicazione di CEFPAS sulla predisposizione del sito per la migrazione.
- Nel caso di mancato intervento causa BT: il sito sarà ripianificato nel più breve tempo possibile, massimo una settimana.
- Altre azioni a seconda della causa della mancata attivazione del nuovo servizio.



Diagramma di GANTT (Allegato al documento)

Se ne riportano per comodità le principali informazioni in forma tabellare con durate temporali puramente indicative:

WBS	Nome attività	Durata (gg)	Inizio	Fine	Responsabilità
1	Progetto per CEFPAS (Rete dati)	130	21-nov-20	31-mar-21	
1.1	Ricezione BT del Piano dei Fabbisogni	0	21-nov-20	21-nov-20	CEFPAS
1.2	Preparazione Progetto dei Fabbisogni	10	22-nov-20	2-dic-20	BT
1.3	Consegna Progetto dei Fabbisogni	2	3-dic-20	5-dic-20	BT
1.4	Stima approvazione Progetto dei Fabbisogni	10	6-dic-20	16-dic-20	CEFPAS
1.5	Firma contratto OPA (stima)	10	17-dic-20	27-dic-20	CEFPAS
2	Attivazione servizi Dati	90	28-dic-20	28-mar-21	
2.1	Emissione ordini circuiti ed apparati	10	28-dic-20	7-gen-21	BT
2.2	Invio a BT dei Site Survey dei siti	10	28-dic-20	7-gen-21	CEFPAS
2.3	Invio a BT del modulo rischi specifici per tutti i siti	5	28-dic-20	2-gen-21	CEFPAS
2.4	Invio a BT dei dati per la configurazione della Rete dati	15	28-dic-20	12-gen-21	CEFPAS
3	Delivery CED in Via Giuseppe Mulè,1 (CL)	93	28-dic-20	31-mar-21	
3.1	Attivazione servizio Dati	90	28-dic-20	28-mar-21	BT
4	Collaudo Finale Rete dati	93	28-dic-20	31-mar-21	BT / CEFPAS

Tabella 2: Principali milestone temporali

Cronoprogramma esecutivo

A valle delle attività di assesment iniziali, sarà condiviso e calendarizzato un piano che descriverà le azioni e/o le attività che dovranno essere messe in campo per il completamento del servizio richiesto dall'Amministrazione.

Tali attività ricalcano delle macro fasi, descritte in maniera sommaria nella tabella seguente:

FASE PROGETTUALE
F1 - DUE DILIGENCE
ASSESSMENT ARCHITETTURA
ASSESSMENT INFRASTRUTTURALE
F2 - TRANSITION
KNOWLEDGE TRANSFER
PRESA IN CARICO ARCHITETTURA
INFRASTRUTTURA

F3 - TRANSFORMATION
INSTALLAZIONE SITO PRIMARIO
INSTALLAZIONE SITO/I SECONDARIO/I
ATTIVAZIONE PRIMARIO /SECONDARIO

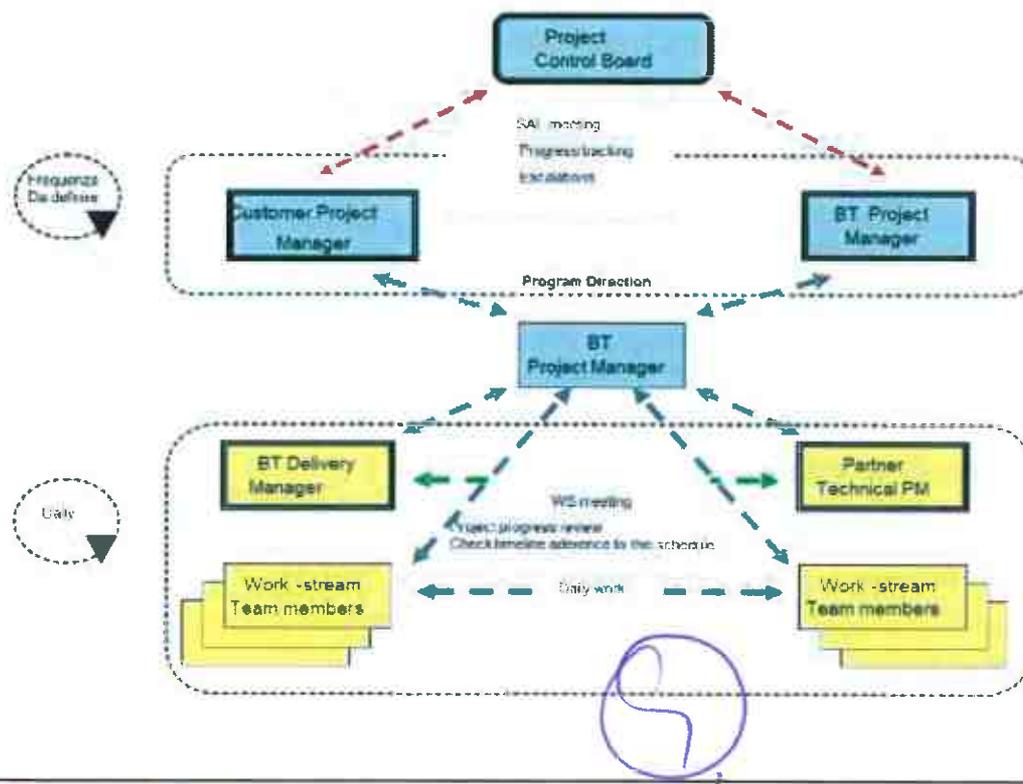
5 Gestione della sicurezza CEFPAS

Per quanto riguarda la descrizione degli aspetti relativi alla sicurezza si rimanda al documento CONSIP-GE-PianoSicurezza-V 1.2 allegato e alle sue successive revisioni.

6 Governance e modalità di presentazione e gestione dei SAL (Stati Avanzamento Lavori)

6.1 Programme Governance

La Governance che sarà adottata per la fase di esecuzione del progetto sarà articolata su tre livelli come rappresentato nella figura sottostante.



Il primo livello (Project Control Board) sarà composto da Responsabili e Managers del cliente oltre al Project Manager e Service Manager di BT e figure ulteriori su base specifica necessità.

Lo stesso si riunirà con una frequenza che sarà definita tra le parti.

Convocazioni di urgenza, fuori dalla periodicità stabilita potranno essere attuate in funzione di particolari necessità e/o criticità del programma.

Le attività del Comitato di progetto, saranno:

- La verifica che gli obiettivi del programma siano rispettati;
- Assicurare il mantenimento del progetto;
- Verifica dei progressi nella gestione del progetto;
- Analisi e verifica dei rischi intercorsi nella esecuzione del progetto e condivisione delle azioni necessarie per mantenere lo stesso all'interno dei tempi e delle modalità definite (risk analysis / mitigation of risk);
- Assicurare corretta informativa verso il business e il management riguardo l'andamento del progetto;

Con frequenza da definire con CEFPAS, il Secondo livello vedrà una relazione tra il Project Manager di BT e il Responsabile di Progetto della CEFPAS, per la gestione del progetto.

Le attività principali saranno:

- Verificare la corretta realizzazione del progetto;
- Review rispetto ai lavori in corso;
- Intraprendere azioni per recuperare le deviazioni dal Piano di Attuazione;
- Identificare e monitorare i rischi e le problematiche di progetto;
- Verificare il livello di servizio erogato;

Il Terzo livello sarà composto dal delivery manager BT e dal PM del Partner ed avrà frequenza giornaliera.

Vedrà la verifica della corretta gestione dei worksteam assegnati e analizzerà i progressi giornalieri del programma, mettendo in atto immediate soluzioni qualora si evidenziassero scostamenti al progetto.

Il DM evidenzierà l'andamento delle singole attività. La condivisione delle eventuali azioni correttive sarà sottoposta quotidianamente al Project Manager di BT per le analisi e le approvazioni necessarie.

6.2 Presentazione dei SAL

La gestione dei SAL sarà effettuata mediante lo scambio di file in formato Microsoft Excel. Tali file saranno residenti, nel loro formato originale presso i data server di BT onde garantirne l'unicità della fonte e della versione che sarà poi condivisa con i referenti di CEFPAS.

Riguardo al formato esso sarà oggetto di negoziazione con CEFPAS onde definire uno standard da usare nelle comunicazioni formali ed operative.

Analoga considerazione vale per la periodicità con cui i SAL verranno emessi; al momento se ne prevede l'emissione formale in coincidenza con le principali milestone contrattuali e l'emissione a titolo informale nella gestione operativa del progetto.

7 Specifiche di collaudo

Le specifiche di collaudo sono contenute nel Rapporto di Servizio allegato.

In particolare, vengono fatte delle prove a seguito del completamento della migrazione del sito verificando il corretto funzionamento di (a seconda dei servizi da attivare):

Servizio Internet

- prove di navigazione sulla rete Internet

Servizio Intranet

- posta elettronica
- accesso ai sistemi centrali del Cliente

Servizio Infranet

- accesso ai sistemi di altre sedi a cui si è abilitati attraverso il servizio Infranet

Servizio Voip

- prove specifiche da concordare

Servizio Sicurezza

- prove specifiche da concordare

BT e CEFPAS potranno concordare un Rapporto Di Servizio diverso che rispecchia le esigenze di ulteriori prove da fare in fase di collaudo; lo stesso Rapporto di Servizio compilato in tutte le sue parti dovrà essere firmato dal referente del sito di CEFPAS a seguito del completamento delle attività di attivazione/migrazione/collaudo.





8 Procedura di escalation verso BT per mancato rispetto del piano di attuazione

La procedura di escalation per problematiche inerenti il rispetto del piano di Attuazione è la seguente:

Primo livello: Team Leader SMB Client Project Manager

Secondo livello: Head of Delivery Management TOP & SMB

La procedura di escalation per problematiche inerenti il rispetto del contratto è la seguente:

Primo riferimento: Account Manager

Secondo Riferimento: Contract Manager



BT Italia S.p.A.
00142 Roma
via Mario Bianchini, 15
Tel: 06.8884.2000

Sede Legale
20134 Milano
via Tucicide, 56
Tel: 02.75292.1
Fax: 02.75292.778